

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
*ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS*



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL
INTERNO Y LAS OPERACIONES BANCARIAS EN LAS
AGENCIAS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE PACHITEA
Y MOLINO, PERIODO 2017.

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

TESISTA

Bach. BERAÚN MACEDO, Diana Carolina

ASESOR

C.P.C TOLEDO MARTINEZ, Juan Daniel

HUÁNUCO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 3:00 p.m. horas del día 23 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Oscar Campos Salazar

(Presidente)

Mtra. Idelia Mirta Cristobal Lobaton

(Secretaria)

CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio


(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1080-2018-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **"PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO Y LAS OPERACIONES BANCARIAS EN LAS AGENCIAS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE PACHITEA Y MOLINO, PERIODO 2017"**, presentada por el (la) Bachiller **BERAÚN MACEDO, Diana Carolina**; para optar el título Profesional de Contador Público.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 12 (Doce) y cualitativo de suficiente (Art.45).

Siendo las 3:40 p.m. horas del día 23 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Oscar Campos Salazar
PRESIDENTE (A)


Mtra. Idelia Mirta Cristobal Lobaton
SECRETARIO (A)


CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio
VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar agradecer a Dios por permitirme llegar a cumplir mis metas y seguir desarrollándome profesionalmente, por guiarme siempre por el buen camino por el amor y la felicidad para poder lograr mi meta

A mis padres; German y Sarai por su apoyo incondicional que siempre me dan, por su tiempo; cuyo anhelo es ver convertirme en una gran profesional

A mi querida hija, hermanos los que son mi fuente de inspiración mi motor y mi más grande motivo para seguir adelante, para alcanzar mis metas en mi desarrollo profesional.

A mi esposo quien en todo momento estuvo a mi lado dándome las fuerzas, seguridad para seguir adelante y lograr juntos de la mano nuestros objetivos trazados

AGRADECIMIENTO

- ❖ Agradecer a Dios por guiarme, bendecirme y permitir llegar a sueño anhelado

- ❖ A mis padres por su apoyo incondicional que me brindaron

- ❖ A la Universidad de Huánuco, a la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas , por habernos formado profesionalmente

- ❖ Agradecer a los docentes que durante toda mi carrera profesional , ya que todos han contribuido en mi formación profesional

- ❖ Al C.P.C. JUAN DANIEL TOLEDO MARTINEZ por su orientación y asesoramiento profesional durante la realización del presente trabajo de investigación

- ❖ Al Banco de la Nación de la Provincia de Pachitea y Molino. Por brindarme la información necesaria para hacer realidad este trabajo

- ❖ A mis compañeros del Curso de Actualización y Titulación Profesional de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas, con quienes compartí momentos inolvidables

ÍNDICE

PORTADA	
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
INTRODUCCIÓN	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
CAPITULO I	
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.3. OBJETIVO GENERAL	11
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICO	11
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	
CAPITULO II	13
MARCO TEÓRICO	
2.1. ANTECEDENTES	14
2.1.2 OPERACIONES BANCARIAS	19
2.2 BASES TEÓRICAS	22
2.2.2 OPERACIONES BANCARIA	32
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES	37
2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS	39
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	39
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA	39
2.5 SISTEMAS DE VARIABLES	39
2.5.1 VARIABLES INDEPENDIENTE	39

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE	39
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
(DIMENSIONES E INDICADORES)	40
CAPITULO III	
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.1.1 ENFOQUE	41
3.1.2 ALCANCE O NIVEL	41
3.1.3 DISEÑO	42
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.2.1 POBLACIÓN	42
3.2.2 MUESTRA	43
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS	43
3.3.1 LA TÉCNICAS	43
3.3.2 INSTRUMENTOS	44
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	44
CAPITULO IV	
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	45
4.2. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS GENERAL	57
4.2.1 CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA	58
CAPITULO V	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
ANEXOS	71
CUESTIONARIO	72
MATRIZ DE CONSISTENCIA	73

INTRODUCCIÓN

El Presente trabajo de investigación titulado PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO Y LAS OPERACIONES BANCARIAS EN LAS AGENCIAS DEL BANCO DE LA NACIÓN DE PACHITEA Y MOLINO PERIODO 2017, para tal efecto se puso a prueba la siguiente hipótesis: La propuesta de un Procedimiento de Control Interno influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino. En ese sentido el objetivo del presente trabajo fue: describir cómo la Propuesta de un Procedimiento de Control Interno influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino

Bajo este contexto se elaboró un instrumento de medición como es la encuesta dirigida a los trabajadores que conforman el Banco de la Nación de Pachitea y Molino

El diseño muestral empleado corresponde a una investigación no experimental, en su forma de investigación descriptiva, dado a las características de las variables e indicadores propuestos en la hipótesis

Para el desarrollo de la investigación se utilizó fuentes bibliográficas ya que ayudaron al proyecto de investigación a ser eficiente. Al realizar la investigación se encontró algunas limitaciones como la falta de información, la falta de recursos económicos y la falta de tiempo.

Según los resultados obtenidos, se determina que efectivamente la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino. Asimismo se determina que el Banco no utiliza un control interno adecuado para definir las funciones de los trabajadores, por lo que los resultados, no están siendo eficiente y no favorecen para el desarrollo sostenible para el Banco.

RESUMEN

El Presente trabajo de investigación denominado “Propuesta de un Procedimiento de Control Interno y las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea Y Molino, Periodo 2017”, donde el problema fue: como la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017 , el objetivo principal fue: describir como la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017. Para el trabajo se encuestaron a 20 trabajadores utilizando un cuestionario compuesto por 12 ítems de 3 opciones de respuestas; para su procesamiento porcentual de datos se utilizó el programa Microsoft Excel. Los resultados indican que la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias. Asimismo se determina que el Banco no utiliza un control interno adecuado para definir las funciones de los trabajadores, por lo que los resultados, no están siendo eficientes y no favorecen para el desarrollo sostenible para el Banco. El control interno, la información y comunicación, la evaluación de riesgo, la supervisión y monitoreo si influyen significativamente. Se concluye, señalando que los resultados obtenidos son válidos únicamente para el Banco ubicado en la Provincia de Pachitea y Molino, cuya característica principal es una buena propuesta de un procedimiento de control interno y la existencia de las operaciones bancarias .

PALABRAS CLAVES: CONTROL INTERNO, SUPERVISION Y MONITOREO OPERACIONES BANCARIAS.

ABSTRACT

This research work called "Proposal of an Internal Control Procedure and Banking Operations in the Agencies of the Nation Bank of Pachitea y Molino, Period 2017", where the problem was: how the proposal of an internal control procedure influences In banking operations in the agencies of the Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Period 2017, the main objective was to describe how the proposal for an internal control procedure influences banking operations in the agencies of Banco de la Nación de Pachitea and Mill, Period 2017. For the work, 20 workers were surveyed using a questionnaire composed of 12 items of 3 response options; For its percentage data processing, the program was used. Microsoft Excel. The results indicate that the proposal of an internal control procedure influences banking operations by one. It is also determined that the Bank does not use adequate internal control to define the functions of the workers, so the results are not being efficient and do not favor sustainable development for the Bank. Internal control, information and communication, risk assessment, supervision and monitoring if they significantly influence one. It is concluded, noting that the results obtained are valid only for the Bank located in the Province of Pachitea and Molino, whose main characteristic is a good proposal of an internal control procedure and the existence of banking operations.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, SUPERVISION AND MONITORING BANKING OPERATIONS.

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción Del Problema

Según (Panny, 2005) Describe al Control Interno como los pasos que da un negocio para evitar fraude tanto por la malversación de fondos como por la presentación de informes financieros fraudulentos.

Según (Valencia, 2009) señala que El Control Interno es un elemento que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia, promover la exactitud.

En los últimos años a consecuencia de los numerosos problemas detectados fraudes, robos, suplantaciones en diferentes instituciones bancarias se hace necesario fortalecer la buena aplicación y funcionamiento de un sistema de control adecuado en el mundo del sistema de banca financiera, es por ello que a raíz de ese problema las entidades bancarias se han dado cuenta que cuán importante es el Control Interno en todas las operaciones bancarias que se realiza a diario en especial en el área de plataforma de atención al público (ventanilla).

El control interno simboliza una herramienta que permite cumplir con los objetivos y metas de la entidad previniendo evitar pérdidas de recursos financieros, materiales, etc. de esa manera obteniendo una información confiable, oportuna y completa en la organización, además de detectar a tiempo cualquier error y evitar riesgos operacionales que puedan perjudicar a la organización.

Las Agencias de Banco de la Nación de la Provincia de Pachitea y Molino se dedican a la prestación de servicios desde hace mucho tiempo para lo cual es conveniente dar a conocer algunas de sus transacciones financieras que realizan a diario como son: retiros de efectivo, depósitos de efectivo, transferencias interbancarias, pago de cheques, pago de créditos por convenio, otros servicios etc. que por lo general algunos de ellos se

necesita hacer la previa identificación para ejecutar alguna transacción financiera.

El área de operaciones es el área encargado del efectivo está conformada por todos los recibidores pagadores (Funcionarios del Banco de la Nación de la Agencia de la Provincia de Pachitea) el dinero es custodiado por un responsable de bóveda de cada Agencia respectiva por lo cual se lleva un buen control del dinero mas no en las Operaciones Bancarias que se realiza de forma diaria, esas deficiencias detectadas son que en las Agencias mencionadas no hay un persona que controla y supervisa que la Operación Bancaria realizada sea efectuada correctamente dando fe en algunos casos si son los titulares de la prestación de servicios en caso de un retiro de dinero elevado, pago de cheques, transferencias, etc.

De ese mismo modo se ha podido constatar que en el Banco de la Nación de Pachitea y Molino no existe una información clara y concisa sobre los riesgos Operacionales por los personales de la plataforma de Operaciones Bancarias, también la falta de comunicación entre trabajadores para llevar un mejor control de las Operaciones que se realizan contantemente.

Lo que también se pudo detectar es que no hay una buena organización para minimizar los riesgos por todos los que conforman la entidad en pocas palabras un buen Sistema de Control Interno para que se evite daños que perjudica las relaciones entre el Banco-trabajadores-clientes.

La supervisión y control son un factor importante en el Banco de la Nación de Pachitea y Molino ya que las agencias son un poco olvidadas por la distancia, la supervisión por parte de las áreas responsables como Auditoria Interna se realizan cada cierto periodo con visitas inopinadas y no dan soluciones sobre lo que ocurre dejando en evidencia los riesgos que se producen a diario.

Es por ello que el presente trabajo de investigación permitirá que en las agencia del Banco de la Nación de Pachitea y Molino se adecúe al ritmo de trabajo de otras agencias donde se aplica un correcto uso de los Procedimientos de un Control Interno para la obtención de buenos

resultados a futuro evitando pérdidas económicas, daños materiales, daños humanos etc.

1.2. Formulación Del Problema

Problema General

¿Cómo la Propuesta de un Procedimiento de Control Interno influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017?

Problemas Específico

¿Cómo la Información y Comunicación influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017?

¿Cómo la Evaluación de Riesgos influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017?

¿Cómo la Supervisión y Monitoreo influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017?

1.3. Objetivo General

Describir cómo la Propuesta de un Procedimiento de Control Interno influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

1.4. Objetivos Específicos

- Describir cómo la Información y Comunicación influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.
- Describir cómo la Evaluación de Riesgos influye en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.
- Describir cómo la Supervisión y Monitoreo del control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

1.5. Justificación de la Investigación

Justificación Práctica

Este trabajo de investigación tuvo por finalidad describir si existen irregularidades en los procedimientos de control interno en las operaciones bancarias del Banco de la Nación en las agencias de las Provincias de Pachitea Pano – Molino Agencia Huánuco estableciendo claramente definiciones para una buena operatividad y control interno de las operaciones bancarias.

Los aportes que se les va brindar a la institución financiera será de incorporar un mayor control interno en las operaciones bancarias que se realiza diariamente en el Banco para evitar riesgos operacionales en ese sentido se iniciará por todas las transacciones que se realiza diariamente al público en general.

De esa misma forma se estará dando una amplia solución al problema que ya viene desde hace mucho tiempo en las Agencias del Banco de la Nación de la Provincia de Pachitea y Molino en cual va a generar una buena atención y administración por parte de los funcionarios del Banco de la Nación.

Justificación Teórica

Según (Gomez, 2001) Este trabajo de investigación nos permitió implementar un Sistema de Control Interno donde se va elaborar un manual de procedimientos , en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales , estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol ya que el control interno constituye una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia. De esa manera se va conseguir que se realice un mejor trabajo y se logre el gran prestigio que tiene como Banco de la Nación a nivel nacional.

Justificación Metodológica

En este proyecto de investigación se optó por la metodología científica de investigación, utilizando las técnicas de investigación de la encuesta y entrevista para la recopilación e información de datos necesarios para este proyecto de estudio.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones que suelen presentarse en la ejecución del proyecto de investigación pueden ser los que a continuación paso a detallar:

- La falta de una buena aplicación de los instrumentos de investigación puede ocasionar que se restrinja por completo la obtención de buenos resultados
- La distancia y el tiempo que se tomará para aplicar los instrumentos de la investigación a la muestra ubicada en la provincia de Pachitea, Molino y la Oficina Central de Huánuco.

1.7. Viabilidad de la Investigación

La presente investigación es viable ya que se cuenta con las facilidades para obtener información de la entidad financiera, así como también se cuenta con los recursos materiales, humanos y financieros para desarrollar el presente trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Control Interno

Local

Según (Grandez, 1995) en su investigación realizada en la Universidad Hermilio Valdizan de Huánuco sobre Control Interno en el área de Caja de una Empresa Automotriz concluye lo siguiente:

- Que el sistema de control interno en el área de caja y bancos de la empresa comercializadora y distribuidora de línea automotriz, no era el adecuado dado el volumen de operaciones y movimientos de bienes y dinero que los procedimientos utilizados para el correcto control que tenía carencia técnica tanto por falta de una personal adecuado, como la poca inversión en esta área.
- Que la implementación de un sistema de control interno en el área de caja conllevan efectuar una mayor inversión en cuanto al concurso de personal idóneo y capaz, que efectivamente el sistema para una mejor eficiencia empresarial
- Que un sistema de control interno no camina solo, sino que tienen participación tantos los ejecutivos, funcionarios como los empleados para que en forma coordinada se efectuó la implementación.
- Que la investigación efectuada se ha manifestado la necesidad de que la empresa cuente con un área de auditoría y control interno, que supervise constantemente las operaciones de la empresa.
- Que la implementación de un sistema de control interno de caja va a ser el punto de partida para que en la empresa exista un coordinado sistema integral de control interno
- Que todo cambio significado que sucede en las empresas trae como consecuencia respuesta, reacciones de ciertos empleados que tiene que denominarse, aplicando el sistema de modo gradual y capacitando al personal
- Que el sistema de control interno de caja está sujeto a cambio que exijan las circunstancia, ningún procedimiento anunciado puede ser

obsoleto, sino que la gerencia puede aumentar procedimiento o quitarlos en coordinación con auditoria y contabilidad

- Que el responsable directo del control interno de la empresa es el gerente, pero que las negligencias de deshonestidad, deben responder los que tienen a cargo los puestos financieros

Nacional

Según (Cueva, 2012) en su investigación realizada en la Universidad Nacional de Trujillo sobre Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno para la Eficiencia y Eficacia en las Operaciones del área de Caja y Bancos de la Empresa Comercializadora de Hidrocarburos MVG Combustibles S.A.C concluye en lo siguiente:

- La propuesta de implementación de un sistema de control interno en el área de caja y bancos de la Empresa MVG Combustibles S.AC. Produce eficiencia y eficacia en sus operaciones; porque optimiza la utilización de los recursos económicos y financiero, y cumple los objetivos y metas trazadas por la empresa
- Lo que motiva a la empresa comercial MVG Combustibles S.A.C a optar por no implementar un Sistema de control interno referido al área de caja y bancos, es la manera errónea que tiene de ver la implementación de un sistema de control interno como un fuerte gasto y no como una inversión, ayudando a la preferencia que le brindan a laborar según la experiencia costumbre que han adquirido hasta ahora
- Las conclusiones que resultan de la no implementación de un control interno en el área de cajas y bancos, son básicamente tres: disminución, utilidades, disminución de ventas y perdidas de activos mediante multas sanciones y robos, que se verifican en los archivos existentes de la empresa
- La implementación de un sistema de control interno, en el área de caja y bancos de la Empresa MVG combustibles S.A.C es factible, pues se cuenta con los recursos necesarios y suficientes para poder realizarlos, tales como: recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos

Nacional

Según (Polo, 2015) en su investigación realizada en la Universidad Nacional de Trujillo sobre Implementación de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión Operativa del área de Caja y Bancos de la Empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C concluye en lo siguiente:

- La implementación de un sistema de control interno en el área de caja y bancos de la empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C mejora la gestión , mediante la parametrización de las tareas y actividades necesarias para poder llevar acabo sus procesos , haciendo uso de los flujo gramas elaborado para cumplir con ellos, habiéndose estos elaborados para las operaciones críticas que ejecuta el área y significando cada uno de estos un punto de control al cual se le atribuye también un responsable, quien supervisa la correcta aplicación de lo establecido por el sistema
- Los procedimientos específico que han de seguir los encargados del área de caja y bancos se ven normados en los manuales de organización y funciones así como los flujo gramas de organizaciones, toda vez que estos obtengan carácter como tales en los lineamientos corporativos de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C y se hagan llegar a los trabajadores con regularidad y se verifiquen su cumplimiento más allá de la implementación reciente.
- Toda operación realizada en el área de caja debe tener un sustento físico que deje certeza de que tal operación ha sido realizada siguiendo los procedimientos establecidos, esto se consigue, cuando las personas encargadas, haciendo uso de sus facultades como trabajadores y según lo indicado en sus MOF, llenen los formatos elaborados para cada tarea correctamente y sin mediar la influencia o coacción de terceros. La objetividad de la documentación será pieza clave para su utilidad, siendo que todos los documentos que respalden operaciones monetarias, deben estar aprobados por un superior y contar con las credenciales del beneficiario
- La implementación del sistema de control interno, permitió identificar los puntos débiles del área de caja y bancos, analizar los procesos que los generan y realizan los cambios necesarios en estos para minimizar los riesgos derivados de las falencias halladas

Internacional

Según (Oballos, 2011) en su investigación realizada en la Universidad de los Andes de Venezuela sobre Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido concluye en lo siguiente:

- A lo largo de esta investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un sistema de control interno, para facilitar los procesos administrativos del área de caja del instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), este de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución, basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja .
- El área de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella. Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende la factibilidad desde todos los sectores para la implementación del mismo.
- Finalmente el sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorara el desenvolvimiento de las diferentes actividades que allí se realicen de forma razonable , basadas en la optimización del tiempo, la organización, el control aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar el Instituto Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia

Internacional

Según (Llerena, 2010) en su investigación realizada en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador sobre manual de Procedimientos sobre el Manejo de Efectivo para el Personal de Cajas en la Empresa Servipagos concluye en lo siguiente:

- No existe un manual de procedimientos donde se especifique las funciones y responsabilidades, sobre el manejo de efectivo, así como los procesos que se realicen en el área de caja, esto genera que las transacciones sean realizadas a la interpretación de cada funcionario
- El personal que labora en el área de cajas no tiene claro o no conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo
- Existen problemas en los controles que se realizan los supervisores, en el área de cajas, en vista que los arqueos, revisiones y seguridades no se están realizando correctamente
- La localización de las agencias, ayuda a que el personal de cajas sea ubicado lo más cerca posible a su domicilio o lugar de estudios
- La falta de conocimientos de los productos y servicios que ofrece Servipagos está ocasionando un deterioro del servicio, hacia los clientes, así como faltantes por malos procesos
- Existen problemas por fallas de comunicación con las instituciones que trabaja Servipagos, que impiden que se procesen transacciones en las ventanillas
- El poco crecimiento profesional que hay en Servipagos, genera desmotivación, cansancio e incumplimiento en sus funcionarios, debido a la rutina diaria.
- El área de cajas no cuenta con un sistema de capacitación establecido por lo que, el personal nuevo que ingresa es enviado a una agencia, para que un cajero antiguo capacite a su compañero en horario de atención
- Esto está ocasionando una falta de conocimiento sobre tema importante que deben conocer en el área de cajas, como son ley de cheques, lavado de dinero, características de billetes falsos.
- Existe un alto índice de rotación de personal, el mismo que se genera por busca de mejoramiento económico

2.1.2 Operaciones Bancarias

Nacional

Según (Carranza Gomez, 2013) en su investigación realizada en la Universidad de Ciencias y Humanidades sobre La Implementación del Control Interno en las Operaciones de Tesorería en la Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. Concluye en lo siguiente:

- Sugerir a la Gerencia General que elabore en un manual de procedimientos específicos de control interno que se deben seguir en las operaciones de tesorería con la finalidad de salvaguardar los activos de la organización, asegurar la eficiencia y efectividad en las operaciones y minimizar riesgos.
- Recomendar a la gerencia exija como requisito indispensable indicar al beneficiario de pago al momento de girar los cheques y de esta manera cumplir con los requisitos que estable la Ley de Título y Valores evitando así desorden administrativo en los procesos de la empresa.
- Indicar a la gerencia que establezca por escrito la obligación del tesorero de efectuar los depósitos de lo recaudado diariamente para evitar futuras pérdidas o mal uso del dinero de la organización , además deberá realizar la conciliación bancaria periódicamente para conocer a que se deban las diferencias entre el libro bancos y el estado de cuenta .
- Recomendar a la gerencia que indique al encargado del área de tesorería elaborar un cronograma de pagos a proveedores y que exija el cumplimiento del mismo con la finalidad de contar con efectivo para hacer frente a las obligaciones de la empresa y prevenir gastos innecesarios por retrasos de pagos, moras, intereses, etc.
- La elaboración de un cronograma de pagos es de vital importancia en el área de tesorería, este le permite al área contar con una mejor organización y planificación en sus pagos, debido a que no es conveniente tener un mal prestigio antes las entidades que nos prevén bienes y servicios, esto evitara que se desembolsen gastos innecesarios ya sea en moras, interese incluso deudas por incumplimiento de pagos, además esta herramienta permite dar a conocer a la gerencia del dinero que dispone para hacer frente a las obligaciones económicas

En conclusión en la Empresa de servicios SUYELU S.A.C. no se realizan procedimiento que permitan el control interno en las operaciones de tesorería como consecuencia los colaboradores del área desconocen las funciones específicas diarias que deben realizar, realizando sus funciones de manera empírica o de acuerdo a la necesidades prioritarias de la empresa; esto se genera debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, este manual es indispensable para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza control en las actividades y procedimientos diarias de las operaciones de tesorería. Como resultado de la omisión al identificar al beneficiario del pago al momento de girar el cheque genera un desorden administrativo así como el incumplimiento de uno de los requisitos que dicta la Ley de Títulos y Valores asimismo, los papeles de trabajo de la muestra extraída del extracto bancario refleja un gran número de cheques girados al portador mensualmente, lo que dificulta conocer a quien se ha destinado el pago de la adquisición de bienes o servicios ocasionando retraso en el trabajo diario de las distintas áreas de la empresa. También hemos podido observar que existe diferencias entre el libro bancos y el estado de cuenta corriente debido a que existen cheques girados y no cobrados con demasiada antigüedad y no son anulados por parte de la gerencia.

Internacional

Según (García, 2011) en su investigación realizada en la Universidad De San Carlos de Guatemala sobre La Supervisión del Riesgo Operacional en un Banco Privado Nacional concluye en lo siguiente:

-De acuerdo a su naturaleza, las entidades bancarias se encuentran expuestas a varios riesgos que pueden afectar la consecuencia de sus objetivos, entre los cuales, se encuentra el operacional. La preocupación por dicho riesgo y sus consecuencias ha venido en aumento, considerando factores como el uso creciente de tecnologías automatizadas, el crecimiento del comercio electrónico o la complejidad creciente de productos y servicios bancarios, entre otros.

- Por riesgo operacional se entiende el riesgo de pérdida debido a errores o irregularidades relacionados con la ejecución de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien, a causa de acontecimientos externos, elementos a los que se les conoce como fuentes de riesgo operacional. Dicho riesgo, puede manifestarse en diversos eventos de pérdidas, tales como fraudes internos, fraudes externos, pérdidas derivadas de relaciones laborales, daños a activos materiales, incidencias en el negocio y fallos en los sistemas, entre otros.

-En materia de gestión y supervisión de riesgos el comité de Supervisión Bancaria de Basilea, en su calidad de foro internacional para la cooperación en materia de supervisión de bancos, se constituye en el principal referente en cuanto a la promulgación de estándares en materia de gestión y supervisión del riesgo operacional.

-La gestión y supervisión del riesgo operacional consiste en un proceso formal llevado a cabo a lo interno de una entidad, por medio del cual se identifican, evalúan, controlan, monitorean, y divulgan los riesgos a que esta se encuentra expuesta. dicho proceso debe basarse en un marco de gestión que establezca las políticas para la gestión del riesgo operacional, así como las funciones y responsabilidades del Consejo de Administración como principal responsable de la gestión, la alta Gerencia, el Comité de Riesgos y la Unidad de Gestión de Riesgos; además, las funciones y atribuciones de la Auditoría Interna en cuanto a la supervisión del referido riesgo

-La supervisión del riesgo operacional a lo interno de una entidad bancaria, como función que compete a la Auditoría Interna, tiene por objeto evaluar el nivel de riesgo en los procesos, actividades y productos relevantes, en cuanto a la probabilidad y severidad de los mismos; así como; evaluar la solidez de los controles internos existentes en función de dichos riesgos, a efecto de informar oportunamente y formular las recomendaciones pertinentes al consejo de Administración.

-Los principales riesgos operacionales inherentes a los procesos de concesión crediticia en un banco privado nacional se relacionan con la calidad y confiabilidad de la información de los solicitantes de crédito; errores, irregularidades u omisiones en los procedimientos de

verificación, análisis y aprobación de las solicitudes de crédito; y , errores, irregularidades u omisiones e los procedimientos de formalización de los activos crediticios y la custodia de la documentación legal correspondiente .

2.2 Bases Teóricas

Según (Republica, 2016) en su Marco conceptual sobre el Sistema de Control Interno define lo siguiente:

El Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas o privadas. Es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, organización evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación), que busca alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y acorde con la empresa.

En otras palabras, es un proceso multidireccional, el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Busca: alcanzar los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente en cada una de sus dependencias.

Funciona: de manera independiente e interrelacionada.

Objetivos: entre los principales objetivos del control interno respecto a la gestión de la propia entidad pública, podemos señalar lo siguiente:

Operacionales:

- Promover la eficiencia , eficacia y transparencia en la entidad
- Proteger los recursos y bienes.

De Información:

- Garantizar la confiabilidad de la información

De Cumplimiento:

- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad
- Fomentar la rendición de cuentas

Organizacionales:

- Impulsar la práctica de valores éticos institucionales

Tipos de control

- **Control Externo:** Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la Republica u otro órgano de Sistema Nacional de control
- **Control Interno:** Es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad diseñada para enfrentar riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de en entidad se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Componentes del Sistema de Control Interno

- **Ambiente de control:** Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de ayuda para poder llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.
- **Evaluación de riesgos:** Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para poder enfrentar dichos eventos. el riesgo es la posibilidad que un acontecimiento ocurra y/o afecte los objetivos de la institución
- **Actividades de control:** Se refieren a las políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos de la entidad
- **Información y Comunicación :** Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para poder llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos
- **Supervisión:** Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.
- **Evaluación :** Es el proceso realizado por el consejo de administración , los ejecutivos u otro personal , diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las categorías de :
 - ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
 - ✓ Confiabilidad de los informes financieros
 - ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Objetivos del Control Interno

Entre sus objetivos, el control interno busca:

- Promover y optimizar la eficiencia , eficacia ,transparencia y economía en las operaciones de la entidad , así como la calidad de los servicios públicos que presta
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo.

Según (Republica, 2016) en su Marco Conceptual sobre la importancia de control interno define lo siguiente:

El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos, a continuación se presentan los principales beneficios:

- a) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b) El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión optima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad , en todos los niveles , así como en todos los procesos , sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c) El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d) El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e) El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

Fundamentos del Control Interno

Los fundamentos del Control Interno están referidos a los pilares que favorecen la efectividad del mismo. Estos pilares son el autocontrol, la autorregulación y la autogestión a continuación, presentamos cada uno.

○ **Autocontrol**

Es la capacidad de todo servidor público (independientemente de su nivel jerárquico) de evaluar su trabajo, detectar devianaciones , efectuar correctivos , mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario , de tal manera que la ejecución de los procesos , actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz .

El control interno se fundamenta en el autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, en procura del logro de los propósitos de la entidad

Para cumplir con este fundamento se requiere:

- a) Compromiso , competencia y responsabilidad por parte de los funcionarios con el ejercicio de su labor
- b) Responsabilidad de los funcionarios para asumir sus propias decisiones y autorregular su conducta

○ **Autorregulación**

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.

Mediante la autorregulación, la entidad adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el autocontrol al normalizar los patrones del comportamiento requeridos para el cumplimiento de los objetivos y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional ante la comunidad y los diferentes grupos de interés

Para cumplir con este fundamento se requiere:

- a) La promulgación de valores, principios y conductas éticas del servicio público.

- b) La generación de códigos de buen gobierno, que establezcan las normas que se imponen las entidades públicas para garantizar el cumplimiento de una función administrativa eficiente y transparente.
- c) La definición de un modelo de operación que armonice las leyes y las normas pertinentes a su fin, con los sistemas, los procesos, las actividades y las acciones necesarias para el cumplimiento de los propósitos institucionales
- d) El establecimiento de políticas , normas y controles para evitar las causas y los efectos de los riesgos capaces de afectar el logro de objetivos
- e) La reglamentación del control interno

○ **Autogestión**

Es la capacidad institucional de toda la entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la constitución y las normas legales.

El Control Interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

Para cumplir con este fundamento se requiere:

- a) La comprensión por parte de la entidad y de los servidores públicos, de las competencias y funciones asignadas por la constitución y la ley
- b) La adaptación consiente de la entidad a su entorno
- c) La organización de la función administrativa y de su control de acuerdo con las características propias de cada entidad
- d) La articulación de los procesos, las actividades y las acciones requeridas para la ejecución de los planes, los programas y los proyectos necesarios al logro de los objetivos institucionales y sociales del estado.
- e) La conformación de la red de conversaciones que articula los procesos, las actividades y las acciones requeridas para la ejecución de los planes, los programas y los proyectos necesarios al logro de los objetivos institucionales y sociales del Estado.

- f) La ejecución de planes de mejoramiento y el seguimiento efectivo a su impacto en la organización

Según (Republica, 2016) en su Marco Conceptual sobre los principios de control Interno define lo siguiente:

✓ **Evaluación del riesgo**

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los cumplimientos de objetivos. La evaluación de riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos evento. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Objetivos Claros

Este principio hace referencia a una entidad que especifica sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a tales objetivos.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a) Se identifican aseveraciones de los estados financieros.
- b) Se especifica los objetivos asociados a la información financiera u otro proceso determinado.
- c) Se evalúa la materialidad.
- d) Se revisa y actualiza el entendimiento de las normas y estándares aplicados.
- e) Se considera el cumplimiento de objetivos de acuerdo a las actividades de la entidad.

Gestión de Riesgo que Afectan los Objetivos

Este principio hace referencia a una entidad que identifica los riesgos que afectan el logro de sus objetivos y que analiza cómo deben ser gestionados.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a) Este principio hace referencia a una entidad que identifica El principio se aplica a la entidad, pliego, unidad ejecutora, unidad de operación, así como los niveles funcionales.
- b) Se analiza los factores de riesgos interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos.
- c) Se incorpora mecanismos efectivos de evaluación de riesgos para gestionarlos adecuadamente.
- d) Se estima la importancia de los riesgos identificados.
- e) Se evalúa el riesgo y se determina su respuesta: aceptar, evitar, reducir compartir.

Identificación de Fraude en la Evaluación de Riesgo

Este principio hace referencia a una entidad que considera La posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el Logro de sus objetivos Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a) Se considera todo tipo de fraude: fraude en el reporte, posible pérdida de activos y la corrupción resultante de las diversas formas de fraude y mala conducta.
- b) Se evalúa incentivos y presiones que promueve la existencia de fraude
- c) Se evalúa la existencia de oportunidades que puedan estar promoviendo el fraude
- d) Se evalúa si el modo de gestión u otras actitudes pueden justificar acciones inapropiadas.

Monitoreo de Cambios que Podrían Impactar al Sistema de control interno

Este principio hace referencia a una entidad que identifica y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente al sistema de control interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- a) Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad.
- b) Se evalúa si los cambios en los modelos de gestión, políticos, institucionales o tecnológicos puedan afectar el cumplimiento de objetivos

✓ **Información y Comunicación**

La información y comunicación para mejorar el Control Interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos.

La administración obtiene, genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- La comunicación es el proceso continuo de suministro , intercambio y obtención de información
- La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. esto permite al personal recibir un mensaje claro de alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio
- La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas.

La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad , comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad , comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno comunicación con partes externas sobre aspectos que afecten el funcionamiento del control interno

Información de Calidad para el Control Interno

Este principio hace referencia a una entidad que obtiene, genera y emplea información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo

- a) Se dispone de un proceso para identificar la información requerida para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el logro de los objetivos de la entidad.
- b) Se captura la información, se la procesa y se la reporta para la mejora del control interno.

- c) Se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable.
- d) La información se revisa para determinar su relevancia en el apoyo de los componentes de Control Interno, considera los costos y beneficios.

Comunicación de la Información para Apoyar el Control Interno

Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del Control Interno necesarios para apoyar el funcionamiento del Control Interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo

- a) Existe un proceso para comunicar todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del Control Interno
- b) Existen canales de comunicación interna que favorecen la comunicación de fallas del Control Interno que impiden el cumplimiento apropiado de los objetivos de la entidad. dichos canales aseguran la confiabilidad o confidencialidad, cuando sean necesarios

Comunicación a Terceras partes Sobre Asuntos que Afectan el Control Interno

Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo

- a. La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado , ciudadanos , proveedores , auditores externos , reguladores y otros para mejorar el Control Interno y los resultados de la entidad
- b. Las formas de comunicación consideran la oportunidad, los actores interesados y los requerimientos de naturaleza legal y regulatoria.

✓ Actividades de Supervisión del Control Interno

Las actividades de supervisión de Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación.

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la

eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación

Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del control interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora

Las actividades de supervisión del control interno comprenden los principales de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno

Evaluación para Comprobar el Control Interno

Este principio hace referencia a una entidad que selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas, periódicas para comprobar si los componentes de control interno están presentes y en operación.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo

- a) Se establece una línea de base (diagnostico)del control interno que permita definir el proceso de mejora
- b) Las evaluaciones al control interno están articuladas con los procesos más importantes de la entidad
- c) Los encargados de la evaluación tienen el conocimiento suficiente para comprender lo que están evaluando
- d) Existen mecanismos que incorporan objetividad a la evaluación

Comunicación de Deficiencias de Control Interno

Este principio hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo

- a) Se comunica las deficiencias a los responsables y la adopción de medidas correctivas a la alta dirección , según corresponda
- b) Se implementa unos procedimientos para el seguimiento de las medidas correctivas.

2.2.2 Operaciones Bancarias

Según (Reserva, 2000) En su Marco Conceptual sobre operaciones bancarias define lo siguiente:

Son todas aquellas transacciones practicadas por el banco, de manera profesional como es labor de una serie de operaciones pasivas y activas que las personas emplean para un determinado bien económico para fines personales. Operaciones bancarias son un conjunto de actos realizados por la empresa bancaria, para la consecución de sus propios fines.

Clasificación

Activas: se da cuando el banco otorga el crédito, se dice que son operaciones activas para el banco ejemplo: los préstamos, los descuentos etc., el banco puede entregar dinero bajo diversas condiciones el cual puede estar respaldado por garantías o no tener ninguna.

Pasivas: Se da cuando la institución recibe dinero del cliente , se dice que son operaciones pasivas para el banco en este caso cuando el cliente entrega dinero y puede percibir intereses por esta prestación por ejemplo: cuentas corrientes de ahorros, a plazo fijo etc.

Neutras O Accesorias: Son aquellas operaciones donde el banco no recibe, ni otorga créditos, por ejemplo las operaciones de mediación donde el banco solamente sirve de intermediario ejemplo: Emisión de giros nacionales, cobros de servicios por encargo, etc.

CUENTAS BANCARIAS

Según (Bancarias, 1995) define las cuentas bancarias de la siguiente manera:

Cuentas Corrientes: Estos son depósitos corrientes que pueden ser utilizados en cualquier momento a la voluntad y requerimiento del titular de la cuenta, es una forma de captación de depósitos que constituyen un servicio que ofrece el banco y al cual acuden y se acogen los clientes debido a la confianza, comodidad, seguridad, y el control que se le da a los fondos que ponen bajo la custodia del banco.

Depósitos De Ahorros Corrientes

Esta clase de depósitos da lugar a las cuentas de ahorro, las cuales pueden abrirse por cantidades diferentes para diversos bancos y que pueden ser muy pequeñas para algunos de ellos, como es el caso de las cajas de ahorro y crédito, los dueños de estas cuentas pueden depositar y retirar dinero cuando lo deseen pero solo gana intereses los saldos que se mantienen por un periodo determinado de tiempo.

Deposito A Largo Plazo

Son depósitos que se formalizan entre el cliente y el banco por medio de un documento o certificado, se pactan por un monto y plazo determinado y de los mismos no pueden hacerse retiros, ni incrementos antes del vencimiento del plazo pactado.

TRANSACCIONES FINANCIERAS DE UN BANCO

Se denomina transacción a una operación comercial consistente en intercambiar un bien o servicio por una suma determinada de dinero

-Retiros De Efectivo

Hace referencia a la acción de extraer dinero en efectivo de un banco, para que este proceso sea posible la persona debe de contar con una cuenta en la entidad bancaria en cuestión y a la vez tener fondos disponibles en la misma para que la transacción sea ejecutada de manera correcta.

-Depósitos De Efectivos: Operación financiera mediante lo que una parte otorga una cantidad de dinero , y otras parte la toma a cambio de satisfacer al depositante una cantidad en concepto de intereses derivados de una tasa acordado contractualmente. El depósito es un instrumento financiero que nos permite disponer de nuestro capital rápidamente

-Pagos De Créditos: Es un modo de extinguir obligaciones a través

Del cumplimiento efectiva de una prestación debida, el sujeto activo es realiza el pago, puede ser el propio deudor o un tercero (quien paga en nombre y representación del deudor). El sujeto pasivo en cambio es quien recibe el pago (el acreedor a su representante legal)

-Pago De Cheques: Son pagos efectuados exclusivamente a los titulares girados en el cheque , como se sabe el cheque es un título valor por medio del cual una persona llamada girador (quien posee la cuenta)ordena a un banco llamado girado, que pague una determinada suma de dinero a la orden de un tercero denominado beneficiario.

Tipos De Cheques

Negociables:

Son aquellos cheques que pueden ser depositados exclusivamente por el titular del cheque o un tercero.

No negociables:

Son aquellos cheques que pueden ser cobrados o depositados exclusivamente por el titular del cheque.

-Trasferencias Interbancarias: Son operaciones bancarias que permiten a un cliente transferir dinero de una cuenta bancaria a otra cuenta propio o de terceros en otras entidades bancarias a nivel nacional para lo cual solo se necesita el código de cuenta interbancaria del beneficiario

-Emisión De Giros Nacionales: Son entregas de dinero por parte de un ordenante sin utilizar cuentas de ahorro para ser entregados en efectivo a un beneficiario en la misma plaza u otra distinta, el beneficiarios no tiene cuentas de ahorro activas en ninguna entidad financiera.

CÓDIGOS TRANSACCIONALES:

Son todos aquellos códigos que cada banco fija para capturar por la terminal de caja de cada una de las terminales que realiza.

Objetivos: el objetivo principal es de organizar las transacciones por códigos para facilitar al cajero para realizar las operaciones de caja y realice el registro contable.

GESTION DE RIESGOS OPERACIONALES DEL BANCO DE LA NACION

Según (Guzman, 2007) en su Manual de Procedimiento sobre Gestión de Riesgo Operacionales en Caja Piura define lo siguiente:

- Es la posibilidad de se produzca un evento y que este genere una perdida
- Es la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda afectar el logro de un objetivo determinado.
- Es aquello que puede acontecer en el futuro y que preocupa por sus consecuencias porque está siempre presente en cualquier actividad que realice la entidad bancaria.

Es la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa.

Según (Nacion, 2005), el Manual del Área de Riesgo del Banco de la Nación señala:

De acuerdo a la resolución SBSN°037-2008, los riesgos pueden surgir por diversas fuentes, internas o externas, pueden agruparse en diversas categorías o tipos. A continuación se enumera una lista no limitativa de los diversos tipos de riesgos a que está expuesta una empresa.

Riesgo de Crédito: Posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales.

Riesgo Estratégico: Posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles.

Riesgo Liquidez: Posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de los fondos, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas, en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

Riesgo de Mercado: Posibilidad de pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance, en los precios de mercado.

Riesgo Operacional: Posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Riesgo de Seguro : Posibilidad de pérdidas por las bases técnicas o actuariales empleadas en el cálculo de las primas y de las reservas técnicas de los seguros , insuficiencia de la cobertura de reaseguros , así como el aumento inesperado de los gastos y de la distribución en el tiempo de los siniestros.

Riesgo de Reputación: Posibilidad de pérdidas por la disminución en la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado

Riesgo Operacional: Se define como la posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos esta definición incluye el riesgo legal.

El riesgo legal está relacionado con las indemnizaciones por daños debido al incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. El riesgo legal surge también por fallos en los contratos y transacciones, derivados de actuaciones mal intencionadas, negligencias a actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de los contratos o transacciones

FACTORES DEL RIESGO OPERACIONAL

Procesos inadecuados: Diseño inapropiado de los procesos o políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. Ejemplo: si se decide implementar un nuevo servicio al cliente, pero no se formaliza el respectivo procedimiento

Fallos del Personal: Cuando existe error humano por negligencia (falta de cuidado, aplicación y diligencia) en el cumplimiento de una obligación.

- ✓ Cuando el error humano se da por cansancio y fatiga.
- ✓ Cuando el error humano se da por existencia de personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada.
- ✓ Cuando realiza acciones (u omisiones) que persiguen un beneficio ilícito o que evitan regulaciones, leyes, etc., para beneficio propio o de terceros. a esto se conoce como fraude interno.

Identificación De Riesgos: Consiste en detectar cuáles son las fuentes principales de riesgo, identificar los riesgos permite anticiparnos de que manera evitamos que estos se transformen en problemas.

Evaluación De Riesgos: El riesgo se evalúa mediante la medición de los dos parámetros que lo determinan, la magnitud de la pérdida o daño posible (impacto), y la probabilidad (posibilidad) que dicha pérdida o daño llegue a ocurrir.

Control De Los Riesgos: El riesgo se controla tomando acciones preventivas y/o correctivas orientadas a mantener los riesgos en los niveles tolerables a lo largo del tiempo, el control es una actividad diseñada para mitigar o reducir el impacto o probabilidad de ocurrencia de un riesgo, considerando un nivel razonable de aseguramiento del logro de los objetivos planteados.

Monitoreo De Los Riesgos: Es una actividad de carácter permanente, basada en la revisión periódica del perfil de riesgo de la entidad para asegurar que los riesgos se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la alta dirección, el monitoreo debe realizarse en el curso normal de las actividades de la empresa y complementarse por evaluaciones independientes o una combinación de ambas, incluye el reporte de las deficiencias encontradas y su corrección.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

- ❖ **Auditoria:** Técnica de control, dirigida valorar, el control interno y la observancia de la Normas Generales de contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad.
- ❖ **Banco:** Empresa dedicada a operaciones y servicios de carácter financiero, que recibe dinero del público, en forma de depósito u otra modalidad, y utiliza ese dinero, junto con su propio capital y el de otras fuentes, para conceder créditos (préstamos o descuentos de documentos) y realizar inversiones por cuenta propia .Se caracteriza por la creación secundaria de dinero a través de sus operaciones crediticias.
- ❖ **Billete :** Documento al portador, usualmente impreso en papel de seguridad y con sistemas de impresión especial; con valor propio (denominación), de curso legal, en la que se representa la unidad monetaria del país, utilizada en el pago de transacciones. Generalmente emitido por el Banco Central.

- ❖ **Depósito de ahorro:** Los depósitos en ahorro es aquel tipo de depósito que se consigna en las entidades financieras que tienen entre sus actividades , la captación de los fondos y los mismos se mantienen en poder y a disposición de dicha entidad por periodos más largos que los depósitos de cuenta corriente.
- ❖ **Evaluación:** Es una operación que se realiza dentro de una actividad empresarial que tiene como objetivo alcanzar el mejoramiento continuo de una organización, a través de ella se consigue la información exacta sobre los resultados alcanzados de una empresa.
- ❖ **Finanzas :** Término que engloba toda la actividad económica que se desarrolla alrededor de la aportación de fondos a empresas o negocios privados en general, de créditos a corto o largo plazo, en dinero efectivo, que pueden efectuar particulares, bancos y empresas financieras.
- ❖ **Hallazgos:** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información, la suma y la organización lógica de la información relacionada con la entidad, actividad, situación o asuntos que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoria. sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- ❖ **Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y procesar .escrito en que rápidamente se precisan los detalles para realizar una obra.
- ❖ **Prevención:** Acción y efecto de prevenir .Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.
- ❖ **Supervisión:** Requisito esencial en la auditoria que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.
- ❖ **Seguro:** Es un contrato mediante el cual una parte, el asegurador, se compromete a abonar a la otra, el asegurado, una determinada suma o a resarcirle de un perjuicio, en caso de realización del riesgo que se cubre.

2.4 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

La Propuesta de un Procedimiento de Control Interno influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.

2.4.2 Hipótesis Específica

- La Información y Comunicación influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.
- La Evaluación de Riesgos influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.
- La Supervisión y Monitoreo influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.

2.5 SISTEMAS DE VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

Control Interno

2.5.2 Variable dependiente

Operaciones Bancarias

2.6 Operacionalización de Variables (dimensiones e indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CONTROL INTERNO	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	RESPONSABILIDADES	¿Conoce cuáles son las responsabilidades en lo relacionados sobre las operaciones bancarias que Ud. realiza?
		OBJETIVOS	¿Considera Ud. que se cumple con los objetivos establecidos por la institución para las operaciones bancarias?
		FUNCIONES	¿Conoce Ud. las funciones encomendadas para un buen trabajo en las operaciones bancarias?
	EVALUACION DE RIESGOS	RIESGO INTERNO	¿Se realiza una evaluación interna de los controles internos a fin de evitar riesgos en las Operaciones bancarias?
		RIESGO EXTERNO	¿Cree Ud. que una evaluación de riesgo externo de los controles internos en forma constante mejorará los procedimientos de las operaciones bancarias?
	SUPERVISION Y MONITOREO	CONTROL	¿Cree Ud. Que el control interno de los procedimientos mejorará las operaciones bancarias?
		VERIFICACION	¿Cree Ud. que la verificación y supervisión de los controles internos evitará problemas en las operaciones bancarias?
OPERACIONES BANCARIAS	RIESGOS OPERACIONALES	RIESGO DE REPUTACION	¿Conoce los riesgos en las operaciones bancarias que podrían perjudicar la imagen del banco ante terceros?
		RIESGO OPERACIONAL	¿Conoce usted las consecuencias de los riesgos operacionales por operaciones bancarias realizadas incorrectamente?
	TRANSACCIONES BANCARIAS	RETIROS	¿Cumple Ud. Con los procedimientos para efectuar las operaciones de retiros de efectivo de los clientes?
		DEPOSITOS	¿Cumple Ud. Con los procedimientos para efectuar las operaciones de depósito en efectivo?
		GIROS	¿Cumple Ud. Con los procedimientos para efectuar las operaciones de giro de dinero?

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación es de tipo “Aplicada”, según (Bisquerra, 1989) está encaminada a la resolución de problemas prácticos, con un margen de generalización limitado.

3.1.1 ENFOQUE

Según (Hernandez Sampieri, 2010) señala: “El enfoque cualitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir “pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica .de las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables ;se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

Con respecto al Alcance o Nivel (Hernandez Sampieri, 2010) señalan: “los estudios descriptivos “Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

Los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

3.1.3 DISEÑO

Según (Hernandez Sampieri, pág. 128) señalan:

Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

Según (Hernandez Sampieri, pág. 154) señalan:

Los diseños de investigación no experimentales de tipo transversal son investigaciones donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

El diseño empleado corresponde a una investigación no experimental de tipo transversal, en su forma de investigación descriptiva que se utilizó para el desarrollo de la investigación con dos variables.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Según (Tamayo, 1997) define que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación

La población que se consideró en el presente trabajo de investigación, lo constituyen 20 trabajadores del Banco de la Nación de las Agencias de Pachitea y Molino.

Cuadro N°01

Trabajadores del Banco de la Nación de Pachitea y Molino

N°	DETALLE	N° Empleados
1	Recibidor – Pagador Agencia de Pachitea	06
2	Gestor de servicios Agencia de Pachitea	02
3	Asistente Administrativo Agencia Pachitea	01
4	Encargado de Agencia Pachitea	01
5	Recibidor – Pagador Agencia de Molino	06
6	Gestor de servicios Agencia Molino	02
7	Asistente Administrativo Agencia Molino	01
8	Encargado de Agencia Molino	01
	Total	20

Fuente : Banco de la Nación

Elaborador por: Propia

3.2.2 Muestra

Según (Tamayo, 1997) la muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

La muestra es el subconjunto de la población, que lo constituyeron los trabajadores del área de operaciones bancarias y el área administrativo del Banco de la Nación de Pachitea y Molino.

Tipo de Muestra: no probabilística

Cuadro N°02

Trabajadores del Banco de la Nación de Pachitea y Molino

N°	DETALLE	N° Empleados
1	Recibidor – Pagador Agencia de Pachitea	06
2	Gestor de servicios Agencia de Pachitea	02
3	Asistente Administrativo Agencia Pachitea	01
4	Encargado de Agencia Pachitea	01
5	Recibidor – Pagador Agencia de Molino	06
6	Gestor de servicios Agencia Molino	02
7	Asistente Administrativo Agencia Molino	01
8	Encargado de Agencia Molino	01
	Total	20

Fuente : Banco de la Nación

Elaborador por: Propia

Se tomó como muestra a los 20 trabajadores de las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DATOS

3.3.1 LA TÉCNICAS

LA ENCUESTA: Por medio de esta técnica se realizó las encuestas a través de preguntas por escrito a los funcionarios del Banco de la Nación sobre la Propuesta de un Procedimiento de Control Interno en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

3.3.2 INSTRUMENTOS

EL CUESTIONARIO: A través de formatos estructurados con preguntas cerradas y de escala se aplicaron los cuestionarios a las muestras objeto de estudio (primer y segundo sub grupo respectivamente) sobre la Propuesta de un Procedimiento de Control Interno en las Operaciones Bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario. El procesamiento de datos se realizó de manera automatizada empleando los siguientes programas.

Cuadros estadísticos: el cuadro estadístico es el arreglo ordenado, de filas y columnas de datos estadísticos o características relacionadas, con el objeto de ofrecer información estadística de fácil lectura, comparación e interpretación.

Microsoft Excel: Microsoft Excel es una aplicación distribuida por la suite de oficina Microsoft Office, que se caracteriza por ser un software de hojas de cálculo, utilizando las tareas financieras y contables.

Microsoft Word: Es una aplicación informática orientada al procesamiento de textos.

POWER Point: programa para la formulación de la presentación y exposición del trabajo final.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1 Procesamiento de datos

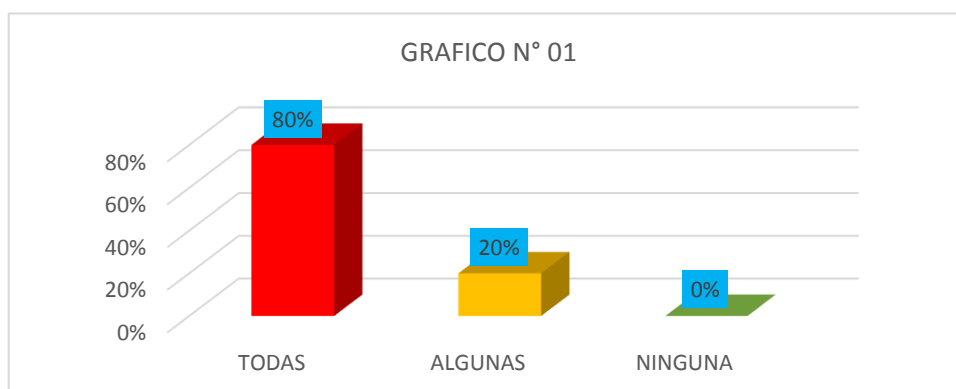
CUADRO N° 01
CONOCIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS OPERACIONES
BANCARIAS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	TODAS	16	80%	80%
2	ALGUNAS	4	20%	100%
3	NINGUNA	0	0%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CONOCIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS OPERACIONES
BANCARIAS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Conoce cuáles son las responsabilidades relacionadas sobre las operaciones Bancarias que Ud. Realiza? se observa que el 80% de los encuestados respondieron que Todas, el 20 % respondieron Algunas.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 80% encuestados tienen conocimiento de todas las responsabilidades sobre las operaciones bancarias que realizan, ya que están pendientes de sus funciones asignadas a realizar diariamente, también se observa que 20% de los encuestados conocen algunas de sus responsabilidades por desconocimiento de su manual de organización y funciones donde se les indica sus responsabilidades de trabajo.

CUADRO N° 02

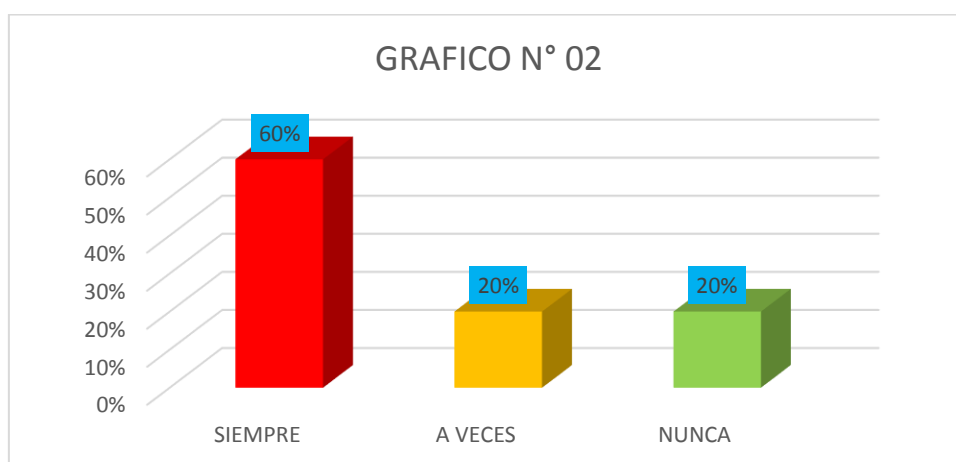
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EN LOS PRODUCTOS BANCARIOS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	SIEMPRE	12	60%	60%
2	A VECES	4	20%	80%
3	NUNCA	4	20%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS EN LOS PRODUCTOS BANCARIOS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Considera Ud. que se cumple con los objetivos establecidos por la institución para las operaciones bancaria? se observa que el 60% de los encuestados respondieron que Siempre, el 20 % respondieron A veces y el otro 20% Nunca.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 60% encuestados afirman que se cumple con el logro de objetivos que establece la Institución Bancaria, también se observa que 20% encuestados A veces cumplen con el logro de objetivos que son asignadas para su productividad debido a que no cumplen con vender algunos servicios que ofrece el banco, sin embargo los 20% restantes de los encuestados nunca cumplen con el logro de los objetivos por falta de experiencia en las venta de los servicios que ofrece el banco.

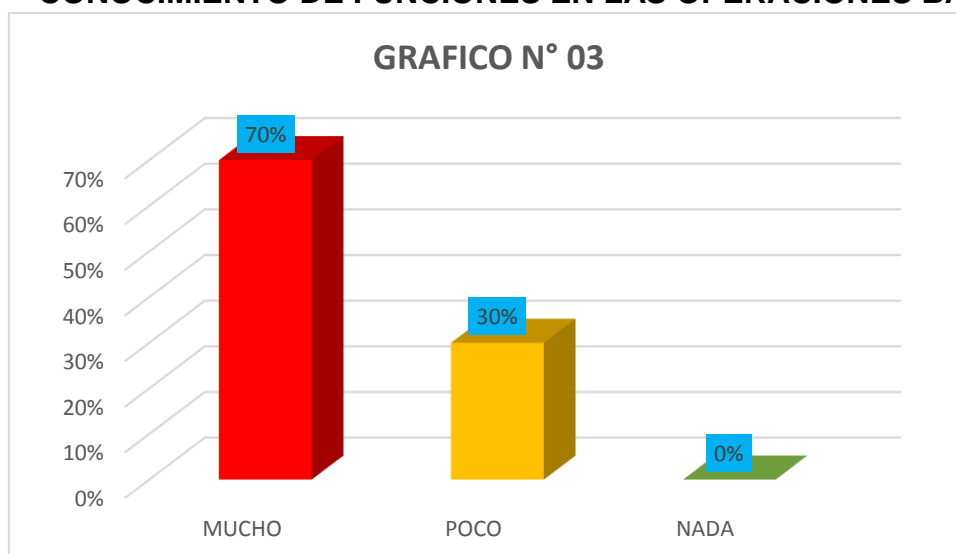
CUADRO N° 03
CONOCIMIENTO DE FUNCIONES EN LAS OPERACIONES BANCARIAS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	MUCHO	14	70%	70%
2	POCO	6	30%	100%
3	NADA	0	0%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CONOCIMIENTO DE FUNCIONES EN LAS OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Conoce Ud. las funciones encomendadas para un buen trabajo en las operaciones bancarias? se observa que el 70% de los encuestados respondieron que Mucho, el 30 % respondieron que Poco.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 70% encuestados afirman que conocen por completo las funciones que le son encomendadas para una mejor gestión en el trabajo, sin embargo 30% de los encuestados conocen poco sus funciones de trabajo por falta de información y comunicación por parte de los jefes que pertenecen a la Institución bancaria generando que el personal no trabaje con eficiencia en el puesto que desempeña.

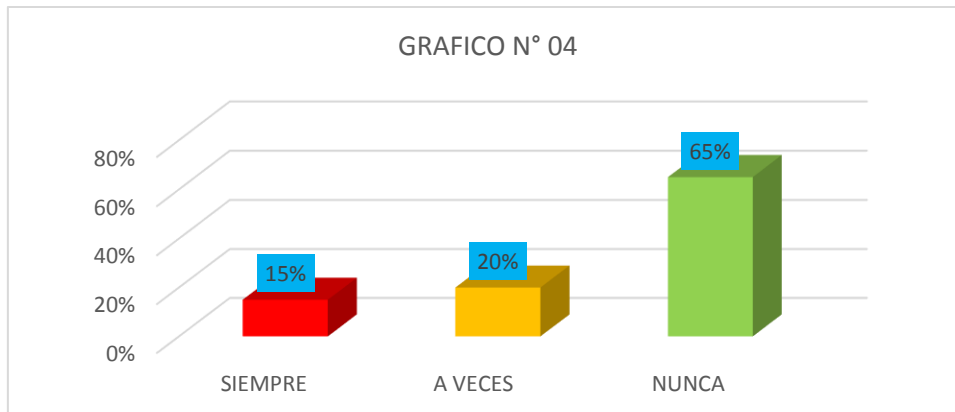
CUADRO N° 04
EVALUACION INTERNA EN LAS OPERACIONES BANCARIAS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	SIEMPRE	3	15%	15%
2	A VECES	4	20%	35%
3	NUNCA	13	65%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

EVALUACION INTERNA EN LAS OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Se Realiza una evaluación interna de los controles internos a fin de evitar riesgos en las operaciones bancarias? Se observa que el 15% de los encuestados respondieron que Siempre, el 20 % respondieron que A veces y el 65 % que Nunca.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 15% de los encuestados afirman que siempre están realizando una evaluación a los controles internos que se realizan en la institución bancaria ya que se preocupan por los riesgos a futuro para poder evitarlos , también se puede observar que 20% de los encuestados afirman que algunas veces se realizan una evaluación de los controles internos debido a que no ordenan su tiempo en el trabajo, sin embargo 65% de los encuestados afirman que nunca realizan una evaluación de control interno, de cómo evitar riesgos en las operaciones bancarias debido a que tienen ese problema de capacitación en los riesgos operacionales al personal, exponiendo a los trabajadores a no hacer bien su trabajo.

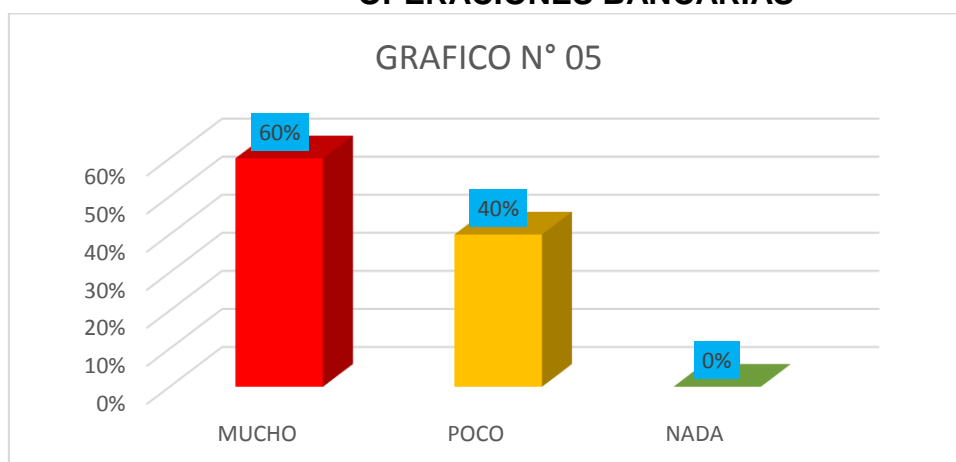
CUADRO N° 05
EVALUACION DE RIESGO EXTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS
OPERACIONES BANCARIAS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	MUCHO	12	60%	60%
2	POCO	8	40%	100%
3	NADA	0	0%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

EVALUACION DE RIESGO EXTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS
OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Cree Ud. que una evaluación de riesgo externo de los controles internos en forma constante mejorará los procedimientos de las operaciones bancarias? Se observa que el 60% de los encuestados respondieron que Mucho, y el 40 % respondieron que Poco.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 60% encuestados afirman que una evaluación de riesgo externo a los controles internos va generar mayor seguridad a los procedimientos de las operaciones bancarias debido a que va haber más control en el trabajo, sin embargo también se puede observar que 40% encuestados afirman que va mejorar poco debido a que no conocen a profundó el tema de evaluación de riesgo externo y los resultados que se va obtener cuando se aplique ese proceso.

CUADRO N° 06

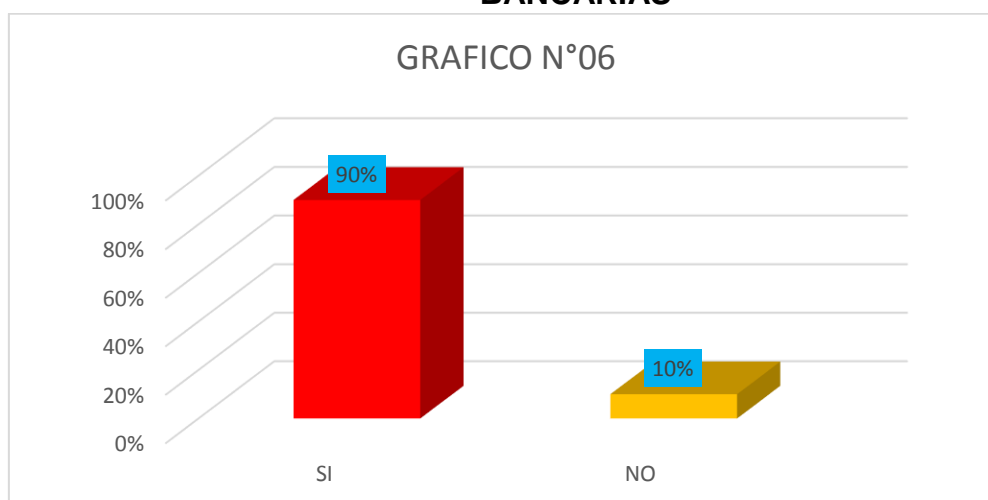
CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS OPERACIONES BANCARIAS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	%ACUMULADO
1	SI	18	90%	90%
2	NO	2	10%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS EN LAS OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Cree Ud. que el control interno de los procedimientos mejorará las operaciones bancarias? Se observa que el 90% de los encuestados respondieron que Si y el 10 % respondieron que No.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 90% encuestados afirman que un control interno en los procedimientos va ser de gran ayuda para realizar un buen trabajo evitando daños y pérdidas a la Institución bancaria, sin embargo 10% encuestados se niegan a que va haber mejoras con la implementación de un control interno en los procedimientos de las operaciones bancarias porque los responsables de hacer un control interno acuden a las instalaciones del banco raras veces cuando debería de ser constante.

CUADRO N° 07

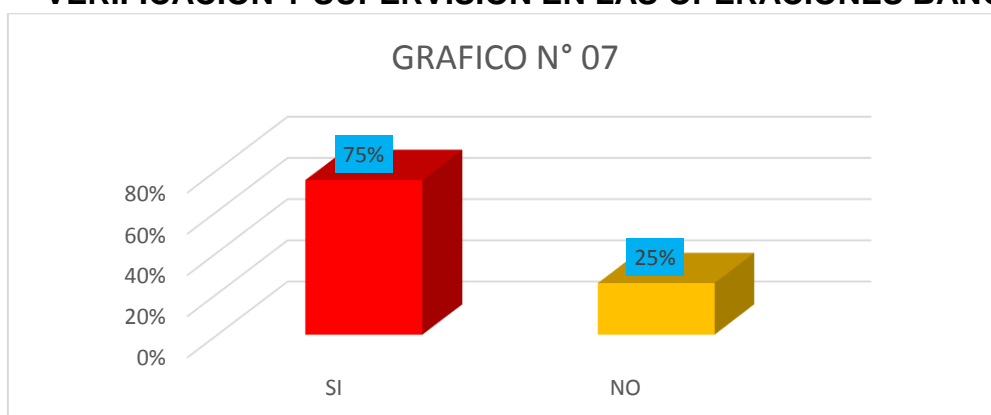
VERIFICACION Y SUPERVISION EN LAS OPERACIONES BANCARIAS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	%ACUMULADO
1	SI	15	75%	75%
2	NO	5	25%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

VERIFICACION Y SUPERVISION EN LAS OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Cree Ud. Qué la verificación y supervisión del control interno evitara problemas en las operaciones bancarias? Se observa que el 75% de los encuestados respondieron que Si y el 25 % respondieron que No.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 75% encuestados consideran de forma positiva que la verificación y supervisión son herramientas del control interno muy importantes para un mejor control en las operaciones bancarias para llevar a cabo una mejor gestión previniendo errores por parte del personal al momento de ejercer sus labores de las operaciones bancarias evitara problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras , evitar errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes, sin embargo 25% de los encuestados tienen respuestas negativas debido a la falta de conocimiento y capacitación sobre temas de control interno que debe realizar la institución a todos sus colaboradores.

CUADRO N° 08

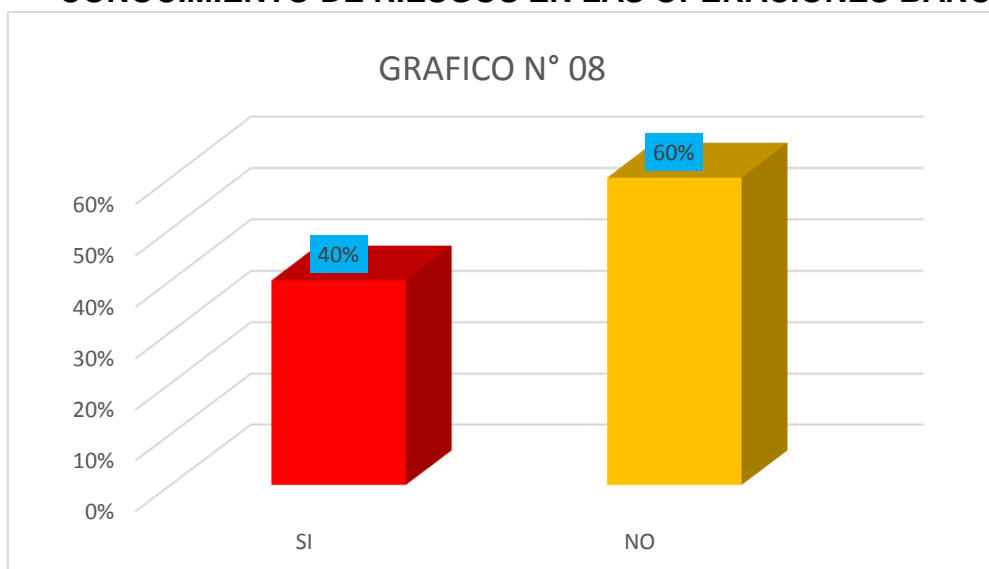
CONOCIMIENTO DE RIESGOS EN LAS OPERACIONES BANCARIAS

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	SI	8	40%	40%
2	NO	12	60%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CONOCIMIENTO DE RIESGOS EN LAS OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿conoce los riesgos en las operaciones bancarias que podrían perjudicar la imagen del banco ante terceros? Se observa que el 40% de los encuestados respondieron que Si y el 60 % respondieron que No.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 40% encuestados conocen los riesgos que puedan perjudicar al banco al momento de realizar todo tipo de operaciones bancarias, sin embargo 60% de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden traer como consecuencias perdidas que perjudiquen al banco esto debido que no hay constante monitoreo a las áreas donde pertenecen los colaboradores.

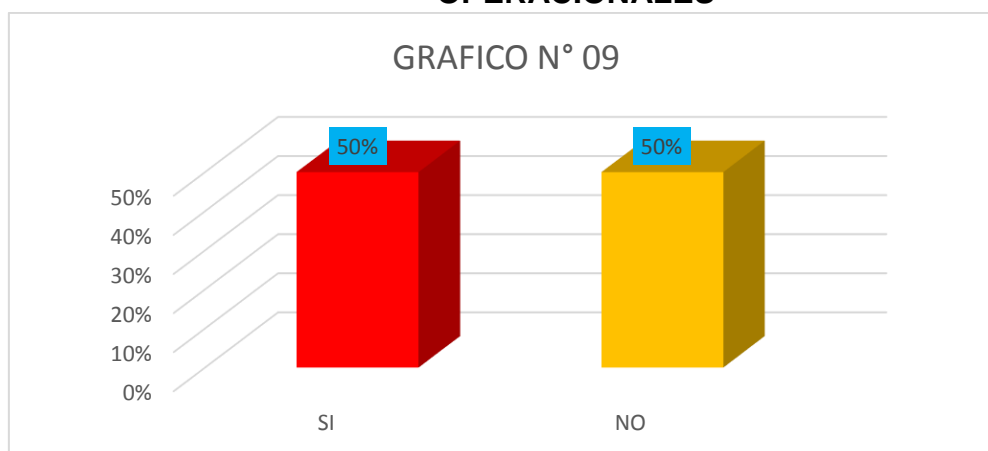
CUADRO N° 09
CONOCIMIENTO DE LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS
OPERACIONALES

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	SI	10	50%	50%
2	NO	10	50%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CONOCIMIENTO DE LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS
OPERACIONALES



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿Conoce usted las consecuencias de los riesgos operacionales por operaciones bancarias realizadas incorrectamente? Se observa que el 50% de los encuestados respondieron que Si y el 50 % respondieron que No.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 50% encuestados conocen las consecuencias que puede traer la ejecución de una mala transacción financiera en el banco , sin embargo 50% de los encuestados desconocen las consecuencias de los riesgos operacionales como son sanciones por los entes fiscalizadores (INDECOPI, SBS) , esto debido a la falta de capacitación e inducción desde la contratación del personal, ya que no se brinda una información clara y precisa sobre los riesgos y las consecuencias a futuro por una operación bancaria mal ejecutada.

CUADRO N° 10

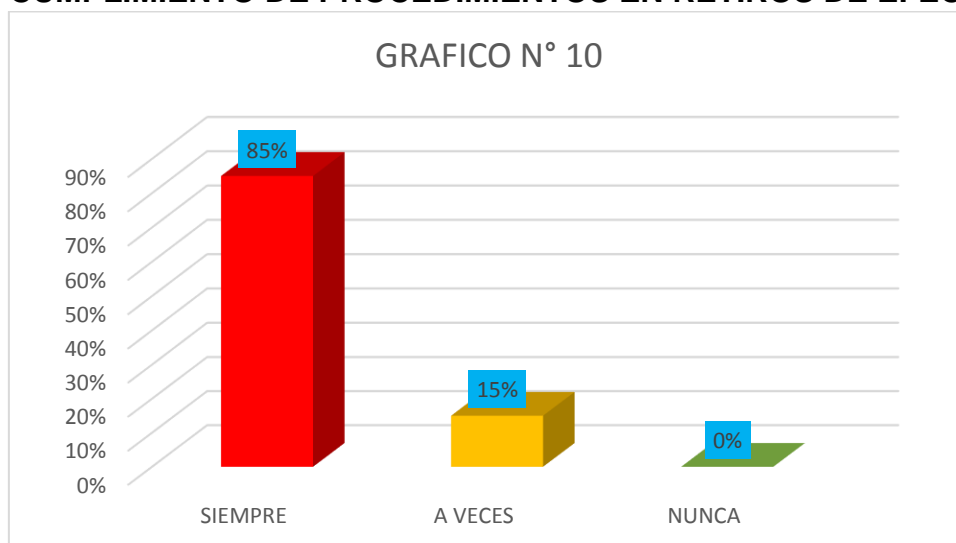
CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN RETIROS DE EFECTIVO

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	SIEMPRE	17	85%	85%
2	A VECES	3	15%	100%
3	NUNCA	0	0%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN RETIROS DE EFECTIVO



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿cumple Ud. con los procedimientos para efectuar las operaciones de retiro de efectivo de los clientes? Se observa que el 85% de los encuestados respondieron que Siempre y el 15 % respondieron que A veces.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada 85% encuestados cumplen siempre las política de los procedimientos que establece la entidad bancarias en los retiros de efectivo de los clientes para realizar un mejor trabajo, sin embargo 15% de los encuestados cumplen A veces con los procedimientos establecidos debido a la falta de concentración y por la rapidez al momento de atender a un cliente en ventanilla ya que no están atendiendo como indica la política.

CUADRO N° 11

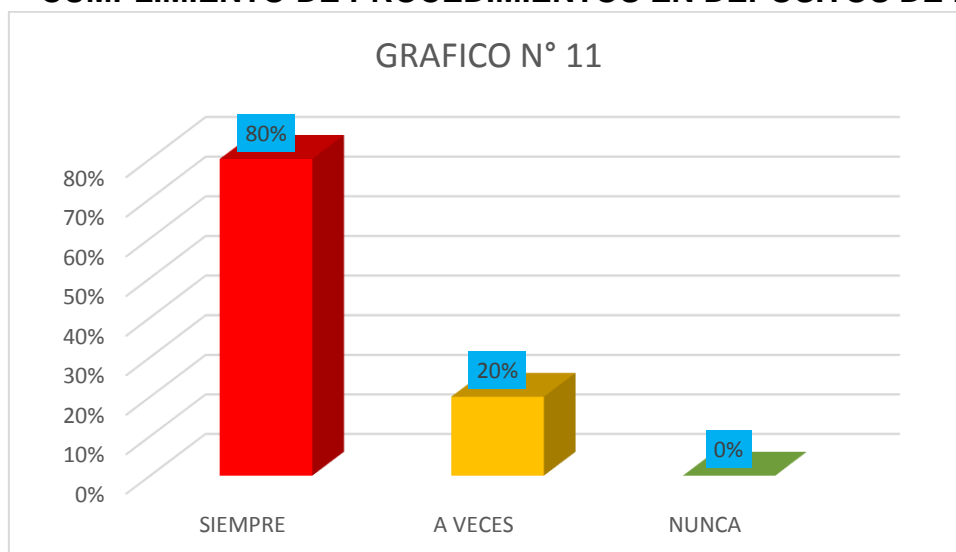
CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN DEPOSITOS DE EFECTIVO

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	SIEMPRE	16	80%	80%
2	A VECES	4	20%	100%
3	NUNCA	0	0%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN DEPOSITOS DE EFECTIVO



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿cumple Ud. con los procedimientos para efectuar las operaciones de depósito en efectivo? Se observa que el 80% de los encuestados respondieron que Siempre y el 20 % respondieron que A veces.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 80% encuestados cumplen siempre las política de los procedimientos que establece la entidad bancarias en los depósitos de efectivo de los clientes para realizar un mejor trabajo, sin embargo 20% de los encuestados cumplen A veces con los procedimientos establecidos ya que sustentan que la maquina contadora de efectivo que tienen en su respectiva agencia esta malograda y no pueden contar bien el efectivo generando faltantes en sus cajas.

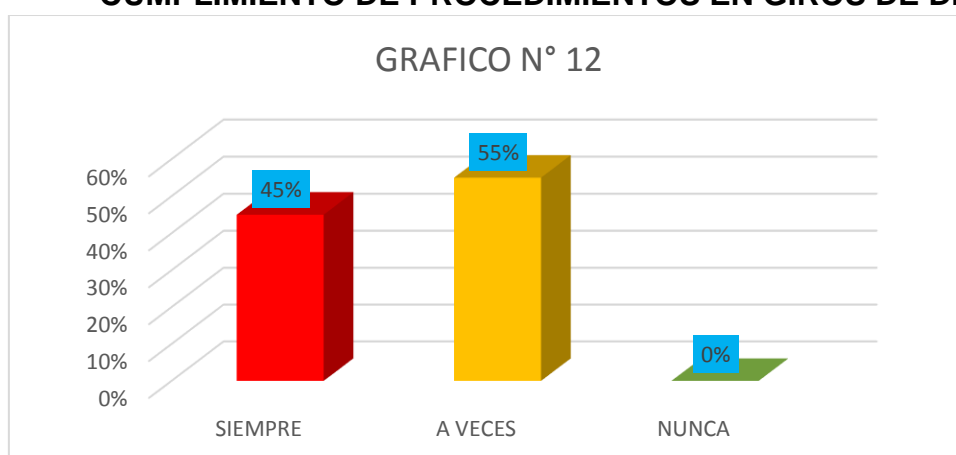
CUADRO N° 12
CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN GIROS DE DINERO

N°	ALTERNATIVA	CANTIDAD	%	% ACUMULADO
1	SIEMPRE	9	45%	45%
2	A VECES	11	55%	100%
3	NUNCA	0	0%	100%
		20	100%	

Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS EN GIROS DE DINERO



Fuente : Cuestionario

Elaborado: Elaboración propia

Análisis:

A la pregunta ¿cumple Ud. con los procedimientos para efectuar las operaciones de giro de dinero? Se observa que el 45% de los encuestados respondieron que Siempre y el 55 % respondieron que A veces.

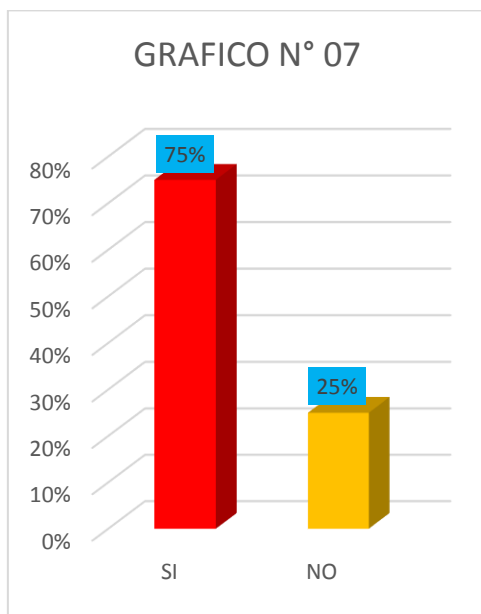
Interpretación:

De los resultados obtenidos de la pregunta efectuada se observa que 45% encuestados cumplen siempre las políticas de los procedimientos que establece la entidad bancaria en los giros de dinero de los clientes, sin embargo 55% de los encuestados consideran que solo a veces se cumple con los procedimientos en el giro de dinero, esto debido a falta de supervisión en el cumplimiento de procedimiento de giro de dinero dificultando al trabajador cumplir con las asignación de sus responsabilidades tales como realizar una buena identificación a los clientes con su documento de identidad, quienes llegan a usurpar sus identidades el cual genera una mala operatividad en la prestación del servicio.

4.2 Contrastación de Hipótesis General

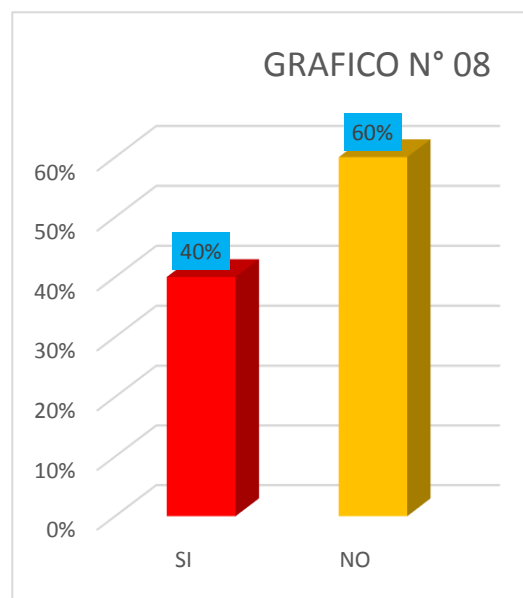
La Propuesta de un Procedimiento de Control Interno influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.

**VERIFICACION Y SUPERVISION
EN LAS OPERACIONES BANCARIAS**



Elaborado: Elaboración propia
Fuente : Cuestionario

**CONOCIMIENTO DE RIESGOS
EN LAS OPERACIONES BANCARIAS**



Elaborado: Elaboración propia
Fuente : Cuestionario

La Hipótesis es confirmada a través de los resultados obtenidos en el grafico N° 07, donde el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión de las operaciones bancarias evitará problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras, errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes.

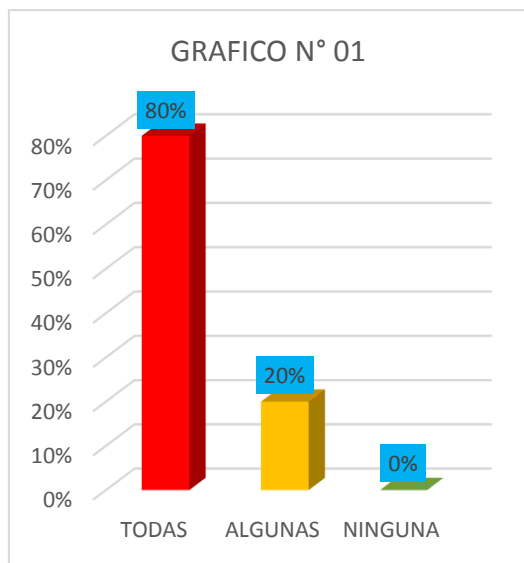
Y según el grafico N° 08 se puede observar que el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores.

4.2.1 Contratación de Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica N° 1

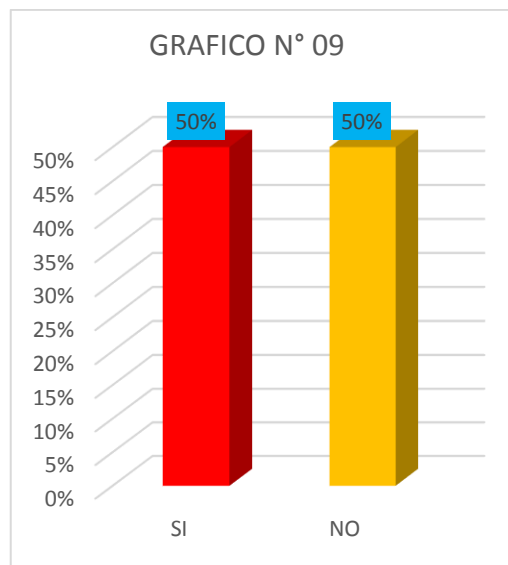
La Información y Comunicación influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.

CONOCIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario
Elaborado: Elaboración propia

CONOCIMIENTO DE LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS OPERACIONALES



Fuente : Cuestionario
Elaborado : Elaboración propia

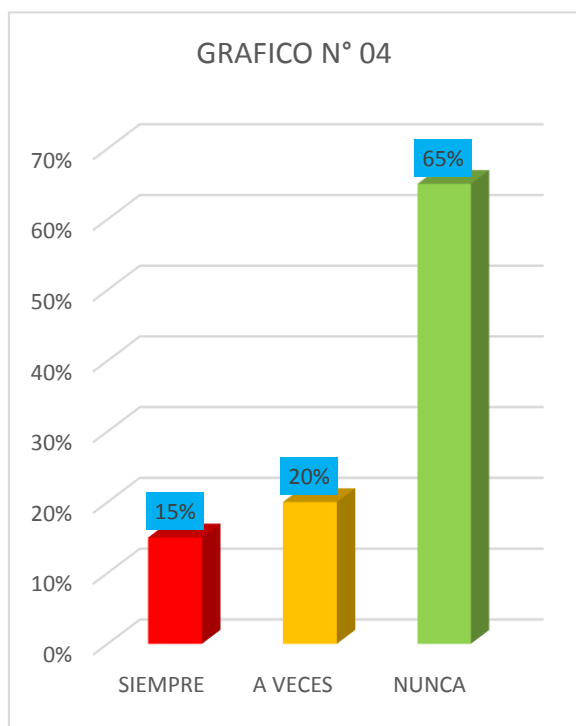
La Hipótesis específica 1 es confirmada a través de los resultados obtenidos en el grafico N° 01 donde el 80 % de los encuestados tienen conocimiento de las responsabilidades sobre las operaciones bancarias que realizan, ya que están pendientes y cumplen con sus funciones asignadas a realizarse diariamente.

También se observa en el cuadro N° 09 que el 50% de los encuestados manifiestan que desconocen las consecuencias de los riesgos operacionales como son sanciones por los entes fiscalizadores (INDECOPI, SBS), esto debido a la falta de capacitación e inducción desde la contratación del personal, ya que no se brinda una información clara y precisa sobre los riesgos y las consecuencias a futuro por una operación bancaria mal ejecutada.

Hipótesis Específica N° 2

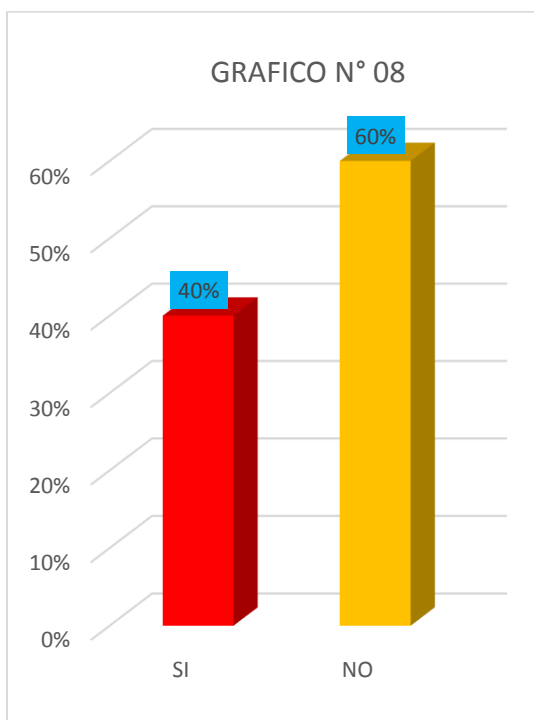
La Evaluación de Riesgos influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino periodo 2017.

EVALUACION INTERNA EN LAS OPERACIONES BANCARIAS



Fuente : Cuestionario
Elaborado: Elaboración propia

CONOCIMIENTO DE RIESGOS EN LAS OPERACIONES BANCARIAS



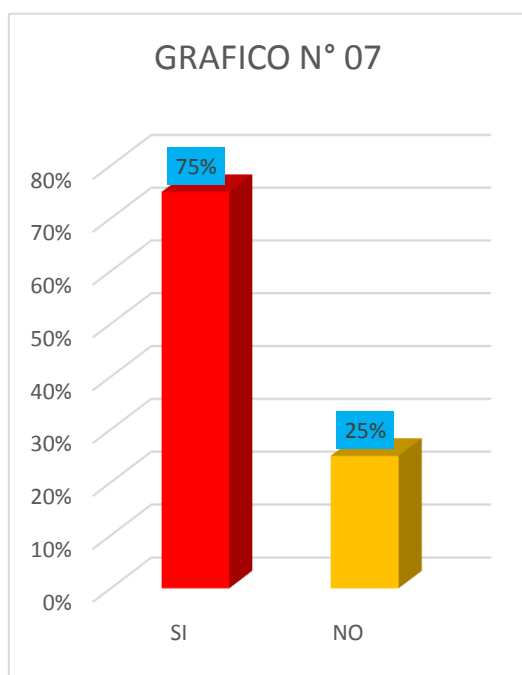
Fuente : Cuestionario
Elaborado: Elaboración Propia

La Hipótesis específica 2 es confirmada a través de los resultados obtenidos según el grafico N° 04 que el 65 % de los encuestados se observa que nunca realizan un evaluación de control interno, de cómo evitar riesgos en las operaciones bancarias debido a que tienen ese problemas de capacitación en los riesgos operacionales al personal, exponiendo a los trabajadores a no hacer bien su trabajo, Y según el grafico N° 08 se puede observar que el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riegos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores.

Hipótesis Específica N° 3

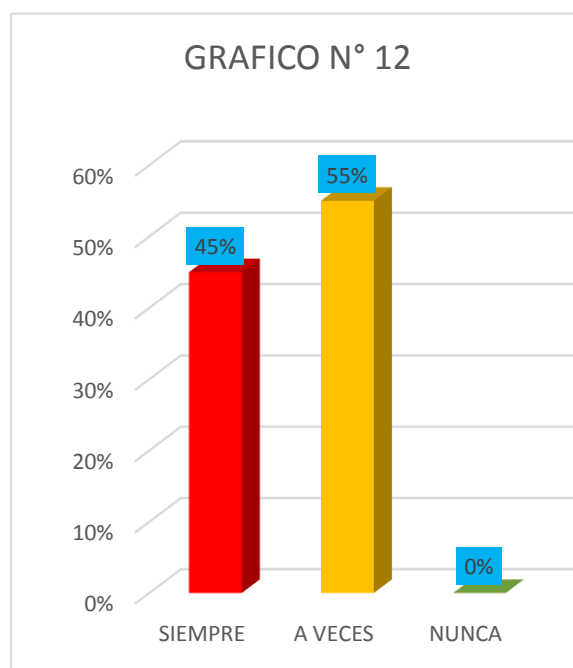
La Supervisión y Monitoreo influye significativamente en las Operaciones Bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.

**VERIFICACION Y SUPERVISION
EN LAS OPERACIONES BANCARIAS**



Fuente : Cuestionario
Elaborado: Elaboración propia

**CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTO EN
GIRO DE DINERO**



Fuente: Cuestionario
Elaborado: Elaboración propia

La Hipótesis específica 3 es confirmada a través de los resultados obtenidos. Como podemos comprobar en el gráfico N° 07 donde el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión son herramientas del control interno muy importantes para un mejor control en las operaciones bancarias para llevar a cabo una mejor gestión previniendo errores por parte del personal al momento de ejercer sus labores, también se puede observar en el gráfico N° 12 donde el 55% de encuestados consideran que solo a veces se cumple con los procedimientos en el giro de dinero, esto debido a falta de supervisión en el cumplimiento de procedimiento de giro de dinero dificultando al trabajador cumplir con las asignación de sus responsabilidades tales como realizar una buena identificación a los clientes con su documento de identidad, quienes llegan a usurpar sus identidades el cual genera una mala operatividad en la prestación del servicio.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión de Resultados con los Antecedentes

Según (Grandez, 1995) en su investigación realizada en la Universidad Hermilio Valdizan sobre Control Interno en el área de caja de una Empresa Automotriz concluye lo siguiente:

- Que el sistema de Control Interno en el área de caja y bancos de la empresa comercializadora y distribuidora de línea automotriz, no era el adecuado dado el volumen de operaciones y movimientos de bienes y dinero que los procedimientos utilizados para el correcto control que tenía carencia técnica tanto por falta de una personal adecuado, como la poca inversión en esta área.
- Que la implementación de un Sistema de Control Interno en el área de caja conllevan efectuar una mayor inversión en cuanto al concurso de personal idóneo y capaz, que efectivamente el sistema para una mejor eficiencia empresarial.
- Que un Sistema de Control Interno no camina solo, sino que tienen participación tantos los ejecutivos, funcionarios como los empleados para que en forma coordinada se efectuó la implementación.
- Que la investigación efectuada se ha manifestado la necesidad de que la empresa cuente con un área de auditoría y control interno, que supervise constantemente las operaciones de la empresa.
- Que la implementación de un Sistema de Control Interno de caja va a ser el punto de partida para que en la empresa exista un coordinado sistema integral de Control Interno.
- Que todo cambio significado que sucede en las empresas trae como consecuencia respuesta, reacciones de ciertos empleados que tiene que denominarse, aplicando el sistema de modo gradual y capacitando al personal.
- Que el Sistema de Control Interno de caja está sujeto a cambio que

exijan las circunstancias, ningún procedimiento anunciado puede ser obsoleto, sino que la gerencia puede aumentar procedimientos o quitarlos en coordinación con auditoría y contabilidad.

- Que el responsable directo del Control Interno de la empresa es el gerente, pero que las negligencias de deshonestidad, deben responder los que tienen a cargo los puestos financieros.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el gráfico N° 07, donde el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión de las operaciones bancarias evitará problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras, errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes.

También se observa en el gráfico N° 08 que el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el gráfico N° 01 donde el 80 % de los encuestados tienen conocimiento de las responsabilidades sobre las operaciones bancarias que realizan, ya que están pendientes y cumplen con sus funciones asignadas a realizarse diariamente.

También se observa en el gráfico N° 09 que el 50% manifiestan que desconocen las consecuencias de los riesgos operacionales como son sanciones por los entes fiscalizadores (INDECOPI, LA SBS) esto debido a la falta de capacitación e inducción desde la contratación del personal, ya que no se brinda una información clara y precisa sobre los riesgos y las consecuencias a futuro por una operación bancaria mal ejecutada.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el grafico N° 04 que el 65 % de los encuestados nunca realizan un evaluación de control interno, de cómo evitar riesgos en las operaciones bancarias debido a que tienen ese problemas de capacitación en los riesgos operacionales al personal, exponiendo a los trabajadores a no hacer bien su trabajo, Y según el grafico N° 08 se puede observar que el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el grafico N° 07 donde el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión son herramientas del control interno muy importantes para un mejor control en las operaciones bancarias para llevar a cabo una mejor gestión previniendo errores por parte del personal al momento de ejercer sus labores, también se puede observar en el grafico N° 12 donde el 55% de encuestados consideran que solo a veces se cumple con los procedimientos en el giro de dinero, esto debido a falta de supervisión en el cumplimiento de procedimiento de giro de dinero dificultando al trabajador cumplir con las asignación de sus responsabilidades tales como realizar una buena identificación a los clientes con su documento de identidad, quienes llegan a usurpar sus identidades el cual genera una mala operatividad en la prestación del servicio.

5.2 Discusión de Resultados con las Bases Teóricas

Según (Republica, 2016) en su Marco Conceptual sobre el sistema de control interno define lo siguiente:

El sistema de control interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas o privadas. Es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de gestión, organización evaluación de personal, normas y procedimientos, sistemas de información y comunicación), que busca alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y acorde con la empresa.

En otras palabras, es un proceso multidireccional, el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Busca: alcanzar los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente en cada una de sus dependencias.

Funciona: de manera independiente e interrelacionada.

Objetivos: entre los principales objetivos del control interno respecto a la gestión de la propia entidad pública, podemos señalar lo siguiente:

Operacionales:

- Promover la eficiencia , eficacia y transparencia en la entidad
- Proteger los recursos y bienes.

De Información:

- Garantizar la confiabilidad de la información

De Cumplimiento:

- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad
- Fomentar la rendición de cuentas

Organizacionales:

- Impulsar la práctica de valores éticos institucionales

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el grafico N° 07, donde el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión de las operaciones bancarias evitará problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras, errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes.

También se observa el grafico N° 08 que el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el grafico N° 01 donde el 80 % de los encuestados tienen conocimiento de las responsabilidades sobre las operaciones bancarias que realizan, ya que están pendientes y cumplen con sus funciones asignadas a realizarse diariamente.

También se observa en el cuadro N° 09 donde el 50% de los encuestados manifiestan que desconocen las consecuencias de los riesgos operacionales como son las sanciones por los entes fiscalizadores (INDECOPI, LA SBS) esto debido a falta de capacitación e inducción desde la contratación del personal, ya que no se brinda una información clara y precisa sobre los riesgos y las consecuencias a futuro por una operación bancaria mal ejecutada.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el grafico N° 04 donde el 65 % de los encuestados nunca realizan un evaluación de control interno, de cómo evitar riesgos en las operaciones bancarias debido a que tienen esos problemas de capacitación en los riesgos operacionales al personal, exponiendo a los trabajadores a no hacer bien su trabajo, Y según el grafico N° 08 se puede observar que el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como

a sus trabajadores.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa en el grafico N° 07 donde el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión son herramientas del control interno muy importantes para un mejor control en las operaciones bancarias para llevar a cabo una mejor gestión previniendo errores por parte del personal al momento de ejercer sus labores, también se puede observar en el grafico N° 12 donde el 55% de encuestados consideran que solo a veces se cumple con los procedimientos en el giro de dinero, esto debido a falta de supervisión en el cumplimiento de procedimiento de giro de dinero dificulta al trabajador cumplir con las asignación de sus responsabilidades tales como realizar una buena identificación a los clientes con su documento de identidad, quienes llegan a usurpar sus identidades el cual genera una mala operatividad en la prestación del servicio.

Conclusiones

1. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión de las operaciones bancarias evitará problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras, errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes. Asimismo el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen Control Interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores. Por lo tanto se Describe cómo la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

2. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 80 % de los encuestados tienen conocimiento de las responsabilidades sobre las operaciones bancarias que realizan, ya que están pendientes y cumplen con sus funciones asignadas a realizarse diariamente. Asimismo el 50% de los encuestados manifiestan que desconocen las consecuencias de los riesgos operacionales como son sanciones por los entes fiscalizadores como son (INDECOPI, LA SBS) debido a la falta de capacitación e inducción desde la contratación del personal, ya que no se brinda una información clara y precisa sobre los riesgos y las consecuencias a futuro por una operación bancaria mal ejecutada. Por lo tanto se describe como la información y comunicación influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

3. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 65 % de los encuestados nunca realizan una evaluación de control interno, de cómo evitar riesgos en las operaciones bancarias debido a que tienen ese problema de capacitación en los riesgos operacionales al personal, exponiendo a los trabajadores a no hacer bien su trabajo. Asimismo el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores. Por lo tanto se describe cómo la evaluación de riesgos influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

4. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión son herramientas del control interno muy importantes para un mejor control en las operaciones bancarias para llevar a cabo una mejor gestión previniendo errores por parte del personal al momento de ejercer sus labores. Asimismo el 55% de encuestados consideran que solo a veces se cumple con los procedimientos en el giro de dinero, esto debido a falta de supervisión en cumplimiento de procedimiento de giro de dinero, dificultando al trabajador a cumplir con las asignación de sus responsabilidades tales como realizar una buena identificación a los clientes con su documento de identidad, quienes llegan a usurpar sus identidades el cual genera una mala operatividad en la prestación del servicio. Por lo tanto se describe como la supervisión y monitoreo del control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

RECOMENDACIONES

1. Implementar la Mejora de un sistema de control interno en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino para dar fe que se está cumpliendo con las Normas y Procedimientos en las operaciones bancarias con la finalidad de prevenir riesgos que puedan perjudicar a la entidad financiera como pérdidas económicas, desprestigio institucional previniendo irregularidades para que de esa manera se alcancen los objetivos institucionales.
2. La Institución bancaria debe de Brindar información y comunicación sobre los cambios que se realizan de algún procedimiento en las operaciones bancarias con capacitaciones al personal a lo menos 2 veces al año tanto en temas de operaciones bancarias como riesgos operacionales para que de esa manera todos lo que conforman el banco de la nación de las agencia de Pachitea y Molino demuestren capacidad de eficiencia cuando realicen sus labores encomendadas evitando errores en la prestación de los servicios que se ofrece diariamente.
3. Los encargados de agencia, recibidores pagadores, gestor de servicios de las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino deben de evaluar que riesgos se están presentando en la institución financiera ya sea por fallas tecnológicas, humanas, materiales informando en el momento oportuno el problema para dar soluciones y prevenir los riesgos que pueden perjudicar tanto al banco como al personal de todas las áreas que lo conforman.
4. En el Banco de la Nación de las agencias de Pachitea y Molino debe haber un mayor control en la supervisión y monitoreo a todo los colaboradores que conforman la institución financiera ya sea mediante cámaras de seguridad, llamadas telefónicas visitas inopinadas por parte de las áreas de auditoria interna para constatar que todos trabajen tal como indican los procedimientos en las operaciones bancarias que se ejecutan.

Referencias Bibliográficas

- Bancarias, A. d. (08 de JUNIO de 1995). PROCEDIEMIENTO OPERACIONES BANCARIAS. Lima, Lima, Peru.
- Bisquerra, R. (1989). *Metodos de la investigacion Educativa*. Guia practica primera edicion. capa. (s.f.).
- Carranza Gomez, Y. (2013). *Implementacion del Control Interno en las Operaciones de Tesoreria en la Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. del Distrito Cercado de Lima* . Lima.
- Cueva, P. D. (2012). *Propuesta de Implementacion de un Sistema de Control Interno para la Eficiencia y Eficacia en las Operaciones del area de Caja y Bancos de la Empresa Comercializadora de Hidrocarburos MVG Combustibles S.A.C.* Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- DIANA. (2007). *PLANEAMIENTO FINANCIERO*. LIMA: PACIFICO.
- Garcia, L. F. (2011). *La Supervision del Riesgo Operacional en un Banco Privado*. Universidad De San Carlos , Guatemala.
- Gomez, G. (2001).
- Grandez, I. P. (1995). *el control interno del area de caja en una empresa automotriz*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan , Huanuco.
- Guzman, C. L. (07 de 2007). *Gestion de Riesgo Operacional* . Piura.
- Hernandez Sampieri, F. C. (2010). *Metodologia de la investigación*. mexico.
- (2007). *informe coso*.
- Llerena, D. F. (2010). *Manual de Procedimientos sobre el Manejo de Efectivo para el Personal de Cajas en la Empresa Servipagos a Nivel Nacional*. Universidad Tecnologica Equinoccial, Ecuador.
- Nacion, A. B. (15 de febrero de 2005). *Manual del Area de Riesgos del Banco de la Nacion*. Lima, Lima, Peru.
- Oballos, B. G. (2011). *Sistema de Control Interno en el Area de Caja del Instituto Universitario Tecnologico de Ejido* . Venezuela .
- Panny, W. y. (2005).
- Polo, D. J. (2015). *Implementacion de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestion Operativa del Area de Caja y Bancos de la Empresa Transportes y Servicios Generales Joselitos S.A.C.* Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Republica, C. G. (2016). *Control Interno* . Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticon corrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf.
- Reserva, B. C. (2000). *Operaciones Bancarias - EcuRED*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Operaciones_bancarias.
- Tamayo, M. y. (1997). "Diccionario de la Investigacion " pag. 38. Mexico, Mexico: Blanco.
- Valencia, R. (2009).

ANEXOS

CUESTIONARIO

La presente investigación dirige a todo el personal que conforma la entidad del Banco de la Nación para evaluar La Propuesta de Implementación de un Control Interno en las Operaciones Bancarias del Banco de la Nación de las Agencias de Pachitea y Molino periodo 2017.

Por ello se solicita Marcar con una X la respuesta que considere correcta, se le agradece desde ya su gentil respuesta porque es de gran apoyo e importante para la investigación

1¿conoce cuáles son las responsabilidades relacionadas sobre las operaciones que Ud. realiza?

- a) TODAS b)ALGUNAS c)NINGUNA

2¿considera Ud. que se cumple con los objetivos establecidos por la institución para las operaciones bancarias?

- a) SIEMPRE b) A VECES c) NUNCA

3¿conoce Ud. las funciones encomendadas para un buen trabajo en las operaciones bancarias?

- a) MUCHO b) POCO c) NADA

4¿se realiza una evaluación interna de los controles internos a fin de evitar riesgos en las operaciones bancarias?

- a) SIEMPRE b) A VECES c) NUNCA

5¿cree Ud. que una evaluación de riesgo externo de los controles internos en forma constante mejorará los procedimientos de las operaciones bancarias?

- a) MUCHO b) POCO c) NADA

6¿cree Ud. que el control interno de los procedimientos mejorará las operaciones bancarias?

- a) SI b) NO

7¿cree Ud. que la verificación y supervisión del control interno evitara problemas en las operaciones bancarias?

- a) SI b) NO

8¿conoce los riesgos en las operaciones bancarias que podrían perjudicar la imagen del banco ante terceros?

- a) SI b) NO

Cuales -----

9¿conoce usted las consecuencias de los riesgos operacionales por operaciones bancarias realizadas incorrectamente?

- a) SI b) NO

Cuales -----

10¿cumple Ud. con los procedimientos para efectuar las operaciones de retiro de efectivo de los clientes?

- a) SIEMPRE b) AVECES c) NUNCA

11¿cumple Ud. con los procedimientos para efectuar las operaciones de depósito en efectivo?

- a) SIEMPRE b) AVECES c) NUNCA

12¿cumple Ud. con los procedimientos para efectuar las operaciones de giro de dinero?

- a) SIEMPRE b) AVECES c) NUNCA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	TECNICA E INSTRUMENTOS
¿Cómo la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017?	Describir como la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.	La propuesta de un procedimiento de control interno influye significativamente en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.	CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo interno Riesgo externo Control Verificación 	ENFOQUE El presente proyecto de investigación es de enfoque cualitativo, ya que se usara la .Recolección y análisis de datos para contestar preguntas , y probar hipótesis	TECNICA La encuesta es la técnica que se utilizara para la recolección de datos y van dirigidas a la población INSTRUMENTOS el cuestionario se utilizara para la recolección de información de la muestra
PROBLEMA ESPECIFICO ¿Cómo la información y comunicación influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017? ¿Cómo la evaluación de riesgos influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017? ¿Cómo la supervisión o monitoreo influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017?	OBJETIVO ESPECIFICO Describir como la información y comunicación influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017. Describir como la evaluación de riesgos influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017. Describir como la supervisión y monitoreo influye en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.	HIPOTESIS ESPECIFICA La información y comunicación influye significativamente en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017. La evaluación de riesgos influye significativamente en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017. La supervisión o monitoreo influye significativamente en las operaciones bancarias en las agencias del banco de la nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.	OPERACIONES BANCARIAS	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de reputación Riesgo operacional Retiros Depósitos Giros 	ALCANCE O NIVEL El presente proyecto de investigación es de alcance descriptivo por que describe, las propiedades etc. Recogiendo información sobre las variables TIPO INVESTIGACION Aplicada DISEÑO Es de nivel descriptivo no experimental	POBLACIÓN es el conjunto de todos los casos que concuerdan , se encuestara todos los funcionarios del Banco de la Nación de Pachitea y Molino son 20 MUESTRA Es un sub grupo de la población , la muestra es el área de apoyo del Banco de la Nación de Pachitea y Molino

